

Faire mieux pour vous



NOTICE D'INFORMATION

Assistance Prévoyance Protect

Parce que certaines situations peuvent perturber la vie de famille, Mutuelle Mieux-Être vous propose un accompagnement personnalisé pour mieux vivre chaque situation de vie.

Les équipes sont à votre écoute, 24h/24 et 7j/7.

(+33) 09 69 32 49 19

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT COLLECTIF n° FIC24SAN0027
« Assistance Prévoyance Protect »**



MUTUELLE MIEUX ETRE, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité, immatriculée sous le numéro SIREN 775 659 907 dont le siège social se situe 171 avenue Ledru Rollin 75544 PARIS cedex 11, a souscrit le contrat collectif n° **FIC24SAN0027**.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780_03MDEX, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

Téléphone	09 69 32 49 19 (depuis la France) +33 9 69 32 49 19 (depuis l'étranger)
Mail	assistance.personnes@filassistance.fr
Adresse	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Télécopie	09 77 40 17 87

Où s'appliquent les garanties ?

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

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

Quelle est la période des garanties ?

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

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0027** auquel elles se rattachent, à défaut de stipulation expresse contraire.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance prévoyance « Protect » auprès de MUTUELLE MIEUX-ETRE ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0027**.

I. DEFINITIONS

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

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

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

Adhérent : Toute personne physique, assurée au titre du contrat d'assurance prévoyance « Protect » souscrit auprès de MUTUELLE MIEUX-ETRE et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

Aidant : La personne qui assiste la personne en état de Dépendance totale ou partielle. L'Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les Actes de la vie quotidienne. **Sauf clause contraire**, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à domicile son Aidé.

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

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.**

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

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 vivant sous le même toit que l'Adhérent et résidant en France telle que définie au terme du Contrat susceptible de bénéficier de tout ou partie des prestations et garanties prévues au Contrat.

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° **FIC24SAN0027**.

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

Dépendant/Aidé : La personne reconnue dépendante (équivalent GIR 1 à 4 au sens de la grille AGGIR).

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

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

Enfants : Les enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint légitimes, naturels, reconnus ou non, adoptés ou recueillis sur décision de justice de placement au sein de sa famille âgés de **moins de 18 ans** considérés comme à charge fiscale et vivant sous le même toit que l'Adhérent.

Aucune limite d'âge n'est requise pour les enfants handicapés s'ils ouvrent droit à l'allocation d'éducation pour enfant handicapé prévue à l'article L.541-1 du Code de la Sécurité sociale ou perçoit l'allocation aux adultes handicapés, prévue à l'article L.821-1 de ce Code, sous réserve que leur incapacité ait été reconnue avant leur 18ème anniversaire

Etablissements de soins publics ou privés : Hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de rééducation, établissements d'HAD (Hospitalisation à

domicile), etc... au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

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

France : France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre, les Départements-Régions d'Outre-Mer français, les Collectivités d'Outre-Mer françaises (Saint Martin et Saint Barthélemy uniquement).

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

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

Immobilisation : Etat d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile.

Incapacité professionnelle : **L'impossibilité** d'exercer une activité professionnelle **supérieure à 30 jours ouvrés**, consécutive à un Accident ou à une Maladie.

Invalidité Permanente Totale (IPT) : Est reconnu en IPT tout Adhérent qui, suite à un Accident ou une Maladie non professionnelle et après consolidation de son état, a un taux d'invalidité supérieur à 66%.

L'Assurance maladie définit trois niveaux d'invalidité :

L'invalidité de 1ère catégorie : l'Adhérent est capable d'exercer une activité professionnelle.

L'invalidité de 2ème catégorie : l'Adhérent ne peut plus exercer d'activité professionnelle.

L'invalidité de 3ème catégorie : l'Adhérent ne peut plus exercer d'activité professionnelle. Il a besoin de l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes de la vie quotidienne.

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

Proches parents : les ascendants et descendants du 1^{er} degré et/ou le Conjoint de l'Adhérent tel que défini ci-dessus

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

Zone de résidence :

- Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre: zone couvrant la France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté 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.
- Pour l'Adhérent résidant dans les Collectivités d'Outre-Mer françaises : zone limitée à la Collectivité d'Outre-Mer française (Saint Martin ou Saint Barthélemy) dans laquelle se trouve le Domicile de l'Adhérent

II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

1) Délivrance des prestations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes, ...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou 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.

2) Remboursement des prestations

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

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

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

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

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

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

3) Conditions d'ordre médical

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

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

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

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

4) Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

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

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

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

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

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

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

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

III. TABLEAU DES GARANTIES

PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent ,
- par Evènement : l'adhésion au présent contrat

Coaching forme	1 intervention maximum sur une période de 12 mois
Prévention burn-out	Informations téléphoniques

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCAPACITE PROFESSIONNELLE DE L'ADHERENT SUITE A UN ACCIDENT SURVENU DANS LE CADRE DE LA VIE PRIVEE OU PROFESSIONNELLE ENTRAINANT UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 30 JOURS OUVRES

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent ,
- par Evènement : Accident à l'origine de l'incapacité professionnelle entraînant l'immobilisation au Domicile de l'Adhérent.

Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif	Informations téléphoniques
Enveloppe de services et d'Aide à domicile	300€ TTC maximum par année civile

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE RETOUR A L'EMPLOI APRES L'INCAPACITE PROFESSIONNELLE DE L'ADHERENT SUITE A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE SURVENUS DANS LE CADRE DE LA VIE PRIVEE OU PROFESSIONNELLE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent ,
- par Evènement : Retour à l'emploi après l'incapacité professionnelle de l'Adhérent.

Soutien et accompagnement dans l'organisation du quotidien lors de la reprise de l'activité	200€ TTC maximum par Evènement
Prévention burn-out	3 entretiens maximum par Evènement

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INVALIDITE DE 2^{ème} OU 3^{ème} CATEGORIE DE L'ADHERENT

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent,
- par Evènement : Invalidité de 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie de l'Adhérent

Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif	Informations téléphoniques
Enveloppe de services et d'Aide à domicile	300€ TTC maximum par année civile
Accompagnement psychologique	5 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
Téléassistance	Prise en charge des frais de mise en service et d'1 mois d'abonnement
Accompagnement au diagnostic	Entretiens téléphoniques
Aide à l'annonce du diagnostic aux Proches parents	Entretiens téléphoniques
Bilan situationnel par un ergothérapeute	300 € TTC maximum par Evènement
Mise en relation avec les fournisseurs de matériel adapté	Recherche et organisation sans prise en charge

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEPENDANCE DE L'ADHERENT DES L'ENTREE EN GIR 4

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : l'Adhérent,
- par Evènement : Dépendance de l'Adhérent.

Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif	Informations téléphoniques
Enveloppe de services et d'Aide à domicile	300€ TTC maximum par année civile
Accompagnement psychologique	5 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
Téléassistance	Prise en charge des frais de mise en service et d'1 mois d'abonnement maximum par Evènement
Accompagnement au diagnostic	Entretiens téléphoniques
Aide à l'annonce du diagnostic aux Proches parents	Entretiens téléphoniques
Bilan situationnel par un ergothérapeute	300 € TTC maximum par Evènement
Mise en relation avec les fournisseurs de matériel adapté	Recherche et organisation sans prise en charge

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s),
- par Evènement : Décès de l'Adhérent.

Accompagnement dans les démarches administratives	Informations téléphoniques
Enveloppe de services et d'Aide à domicile	300€ TTC maximum par année civile
Accompagnement psychologique	5 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
Informations décès-obsèques	Informations téléphoniques
Aide à l'organisation des obsèques	Informations téléphoniques
Mise à disposition de courriers-type	Information téléphonique et soutien administratif
Transport de corps	Frais Réels
Frais annexes nécessaires au transport du corps, cercueil ou urne inclus	2300 € TTC maximum par Evènement
Présence d'un Proche parent aux obsèques de l'Adhérent décédé	1 Titre de transport par Evènement 80 € TTC maximum par nuit d'hôtel dans la limite de 2 jours par Evènement
Nettoyage du Domicile suite au décès de l'Adhérent	4 heures maximum par Evènement La prestation doit être mise en œuvre dans les 30 jours à compter du décès de l'Adhérent

IV. DETAIL DES GARANTIES

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

1) PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 1, il faut entendre

- par Bénéficiaire : l'Adhérent ,
- par Evènement : l'adhésion au présent contrat

a. Coaching forme

FILASSISTANCE organise et prend en charge **une fois sur une période de 12 mois** à compter de la date de mise en place du programme, un service individuel de coaching forme pour l'Adhérent. Un bilan réalisé à distance permet l'établissement et la délivrance d'un programme d'activité physique ou sportive adossé à un programme alimentaire personnalisé alliant objectifs et caractéristiques physiques de l'Adhérent.

Un coach sportif professionnel reste disponible pendant 3 mois pour répondre à toutes les questions du bénéficiaire par SMS.

b. Prévention burn-out

FILASSISTANCE organise et prend en charge une évaluation de la situation de stress au travail.

Un premier échange téléphonique approfondi, réalisé par les psychologues de **FILASSISTANCE** permettra de poser un diagnostic.

Selon les résultats obtenus, le Bénéficiaire sera invité à consulter un spécialiste pour une prise en charge préventive ou curative.

Les frais de consultation du spécialiste restent à la charge du Bénéficiaire.

Si le Bénéficiaire le souhaite, il pourra être accompagné dans cette démarche par les psychologues de **FILASSISTANCE** au travers d'entretiens téléphoniques d'accompagnement.

2) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCAPACITE PROFESSIONNELLE DE L'ADHERENT SUITE A UN ACCIDENT SURVENU DANS LE CADRE DE LA VIE PRIVEE OU PROFESSIONNELLE ENTRAINANT UNE IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 30 JOURS OUVRES

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 2, il faut entendre

- par Bénéficiaire : l'Adhérent ,
- par Evènement : Accident à l'origine de l'Immobilisation de l'Adhérent ;

a. Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** répond aux questions du Bénéficiaire dans les domaines suivants :

- Renseignement sur les formalités administratives liées à la prise en charge par le régime obligatoire ;
- Renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire ;
- Recherche de solutions adaptées et des intervenants adéquats ;
- Recherche et mise en relation avec un réseau de prestataires dans le cadre d'un service à la personne (prolongation d'une prestation ou faisant l'objet d'une exclusion). **Les frais restent à la charge du Bénéficiaire ;**
- Gestion du budget et dans les démarches administratives, notamment celles visant à obtenir des aides financières ;
- Mise en relation avec les organismes adéquats ;

- Accompagnement dans la constitution des dossiers APA et MDPH.

b. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par année civile**.

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant**.

- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans**,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide dans un rayon de **25 km** du lieu de résidence,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Livraison de médicaments,
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique),
- Service "blanchisserie",
- Jardinage,
- Un intervenant pour le petit bricolage,

- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),

Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant l'Immobilisation au Domicile.

3) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RETOUR A L'EMPLOI APRES L'INCAPACITE PROFESSIONNELLE DE L'ADHERENT SUITE A UN ACCIDENT SURVENU DANS LE CADRE DE LA VIE PRIVEE OU PROFESSIONNELLE

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 3, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent ,
- **par Evènement** : Retour à l'emploi après l'incapacité professionnelle de l'Adhérent.

a. Soutien et accompagnement dans l'organisation du quotidien lors de la reprise de l'activité professionnelle

Pour accompagner et aider l'Adhérent à reprendre son activité professionnelle, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, **dans la limite de 200 € TTC par Evènement**, l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent :

- Aide à Domicile,

- OU Accompagnement entre le Domicile et son lieu de travail,
- OU Garde des Enfants âgés de moins de **15 ans**,
- OU Accompagnement des Enfants âgés de moins de **15 ans** à l'école ou chez la nourrice,
- OU Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans** malade ou convalescent.

4) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INVALIDITE DE 2^{ème} OU 3^{ème} CATEGORIE DE L'ADHERENT

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 4, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent ,
- **par Evènement** : Invalidité de 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie de l'Adhérent

a. Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** répond aux questions du Bénéficiaire dans les domaines suivants :

- Renseignement sur les formalités administratives liées à la prise en charge par le régime obligatoire ;
- Renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire ;
- Recherche de solutions adaptées et des intervenants adéquats ;
- Recherche et mise en relation avec un réseau de prestataires dans le cadre d'un service à la personne (prolongation d'une prestation ou faisant l'objet d'une exclusion). **Les frais restent à la charge du Bénéficiaire ;**
- Gestion du budget et dans les démarches administratives, notamment celles visant à obtenir des aides financières ;
- Mise en relation avec les organismes adéquats ;
- Accompagnement dans la constitution des dossiers APA et MDPH.

b. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par année civile**.

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant**.

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide dans un rayon de **25 km** du lieu de résidence,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Livraison de médicaments,
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique),
- Service "blanchisserie",
- Jardinage,
- Un intervenant pour le petit bricolage,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans**,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,

- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),

Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant la reconnaissance de l'Invalidité de 2^{ème} ou 3^{ème} catégorie de l'Adhérent.

c. Accompagnement psychologique

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens téléphoniques par Evènement**.

d. Téléassistance

Afin de sécuriser le maintien au Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** oriente ce dernier vers un prestataire de Téléassistance spécialisé.

FILASSISTANCE rembourse, sous réserve de la réception des factures justifiant les frais engagés pour la mise en service de la Téléassistance ainsi qu'un mois d'abonnement.

e. Accompagnement au diagnostic

L'Equipe médicale de **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire dans la compréhension de sa Maladie et son stade évolutif, sur les impacts sur son mode de vie, les possibilités thérapeutiques et sur la gravité ou l'incertitude du diagnostic.

f. Aide à l'annonce du diagnostic aux Proches parents

Les psychologues de **FILASSISTANCE** peuvent aborder avec le Bénéficiaire les questions à se poser portant sur l'appréhension pour l'annonce du diagnostic aux Proches parents et envisager les moyens les plus adaptés pour le faire.

g. Bilan situationnel par un ergothérapeute

FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au Domicile du Bénéficiaire.

L'ergothérapeute évalue la situation du Bénéficiaire dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie).

A la fin de l'intervention de l'ergothérapeute, un rapport (croquis des aménagements et règles d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du Domicile sera remis au Bénéficiaire.

Le **Bilan situationnel par un ergothérapeute est pris** en charge à concurrence de **300 € TTC maximum par Evènement**.

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** met le Bénéficiaire en relation avec une structure qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour apporter une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de son logement :

- envoi sur site de professionnels susceptibles d'effectuer les réparations,

- établissement par ces prestataires de devis et diagnostic portant sur des réparations à effectuer,
- vérification de la cohérence technique et tarifaire des devis,
- suivi des travaux, des coûts, des délais,
- contrôle du procès-verbal de fin de travaux.

Le coût des travaux est à la charge du Bénéficiaire.

h. Mise en relation avec les fournisseurs de matériel adapté

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec des organismes pouvant livrer et installer à son Domicile du matériel médical ou paramédical en lien avec sa situation.

Le coût du matériel est à la charge du Bénéficiaire.

5) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEPENDANCE DE L'ADHERENT DES L'ENTREE EN GIR 4

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 5, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent ,
- **par Evènement** : Dépendance de l'Adhérent dès l'entrée en GIR 4.

a. Conciergerie psycho-sociale et aide à la constitution de dossier administratif

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** répond aux questions du Bénéficiaire dans les domaines suivants :

- Renseignement sur les formalités administratives liées à la prise en charge par le régime obligatoire ;
- Renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire ;
- Recherche de solutions adaptées et des intervenants adéquats ;
- Recherche et mise en relation avec un réseau de prestataires dans le cadre d'un service à la personne (prolongation d'une prestation ou faisant l'objet d'une exclusion). **Les frais restent à la charge du Bénéficiaire ;**
- Gestion du budget et dans les démarches administratives, notamment celles visant à obtenir des aides financières ;
- Mise en relation avec les organismes adéquats ;

b. Accompagnement dans la constitution des dossiers APA et MDPH. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par année civile**. Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant**.

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide dans un rayon de **25 km** du lieu de résidence,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Livraison de médicaments,
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique),
- Service "blanchisserie",
- Jardinage,
- Un intervenant pour le petit bricolage,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans**,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,

- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,
- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),

Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant l'entrée en GIR 4.

c. Accompagnement psychologique

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une

orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens par Evènement.**

d. Téléassistance

Afin de sécuriser le maintien au Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** oriente ce dernier vers un prestataire de Téléassistance spécialisé.

FILASSISTANCE rembourse, sous réserve de la réception des factures justifiant les frais engagés pour la mise en service de la Téléassistance ainsi qu'un mois d'abonnement.

e. Accompagnement au diagnostic

L'Equipe médicale de **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire dans la compréhension de sa Maladie et son stade évolutif, sur les impacts sur son mode de vie, les possibilités thérapeutiques et sur la gravité ou l'incertitude du diagnostic.

f. Aide à l'annonce du diagnostic aux Proches parents

Les psychologues de **FILASSISTANCE** peuvent aborder avec le Bénéficiaire les questions à se poser portant sur l'appréhension pour l'annonce du diagnostic aux Proches parents et envisager les moyens les plus adaptés pour le faire.

g. Bilan situationnel par un ergothérapeute

FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au Domicile du Bénéficiaire.

L'ergothérapeute évalue la situation du Bénéficiaire dans son lieu de vie (bilan de la personne, bilan matériel de l'environnement de vie).

A la fin de l'intervention de l'ergothérapeute, un rapport (croquis des aménagements et règles d'accessibilité) préconisant des solutions d'aménagement du Domicile sera remis au Bénéficiaire.

Le **Bilan situationnel par un ergothérapeute est pris en charge à concurrence de 300 € TTC maximum par Evènement.**

Lorsque l'ergothérapeute préconise des solutions d'aménagements du Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** met le Bénéficiaire en relation avec une structure qui servira d'intermédiaire avec des professionnels du bâtiment pour apporter une aide à la réalisation de travaux d'aménagement de son logement :

- envoi sur site de professionnels susceptibles d'effectuer les réparations,
- établissement par ces prestataires de devis et diagnostic portant sur des réparations à effectuer,
- vérification de la cohérence technique et tarifaire des devis,
- suivi des travaux, des coûts, des délais,
- contrôle du procès-verbal de fin de travaux.

Le coût des travaux est à la charge du Bénéficiaire.

h. Mise en relation avec les fournisseurs de matériel adapté

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec des organismes pouvant livrer et installer à son Domicile du matériel médical ou paramédical en lien avec sa situation.

Le coût du matériel est à la charge du Bénéficiaire.

6) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 6, il faut entendre

- **par Bénéficiaire** : l'Adhérent, son Conjoint, les Proches parents
- **par Evènement** : Décès de l'Adhérent

a. Accompagnement dans les démarches administratives

Sur simple appel téléphonique, **FILASSISTANCE** conseille le Bénéficiaire sur les organismes à contacter, les financements possibles (ex : organismes publics, mutuelles, caisse de retraite) et le met en relation, le cas échéant, avec les services sociaux locaux.

Sur demande, **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire dans la constitution de dossiers administratifs pour obtenir une prise en charge publique ou privée, en lui communiquant par téléphone, courrier ou e-mail, la liste des pièces à fournir et des courriers-type.

b. Enveloppe de services et d'Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une enveloppe de services dans la limite de **300 euros TTC par année civile**.

Ces services peuvent être demandés au fur et à mesure des besoins **dans la limite du plafond indiqué ci-avant**.

- Transport non médicalisé du Bénéficiaire valide dans un rayon de **25 km** du lieu de résidence,
- Aide à domicile (Auxiliaire de vie, travailleuse sociale et aide-ménagère),
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Livraison de médicaments,
- Bien-être à Domicile (coiffure et esthétique),
- Service "blanchisserie",
- Jardinage,
- Un intervenant pour le petit bricolage,
- Garde à Domicile des Enfants âgés de moins de **15 ans**,
- Conduite en taxi à l'école et/ou aux activités extra scolaires des Enfants scolarisés jusqu'au niveau bac,
- Veille ou prise en charge des membres de la famille dépendants à charge (auxiliaire de vie ou personne de compagnie),
- Transfert d'un proche au Domicile (pour s'occuper du Bénéficiaire et/ou des Enfants) ou du Bénéficiaire au domicile d'un proche,
- Transfert des Enfants âgés de moins de **15 ans** et/ou membres de la famille dépendants au domicile d'un proche,

- Assistance aux Animaux de compagnie (transport et garde) (chats et chiens uniquement),

Les services doivent être activés au plus tard 30 jours suivant le décès de l'Adhérent.

c. Accompagnement psychologique

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec son Equipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 5 entretiens téléphoniques par Evènement**.

d. Information décès-obsèques

FILASSISTANCE répond aux questions relatives aux démarches et formalités administratives, communique des informations pratiques sur les coûts et disponibilités des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et de corps, etc., ainsi que des informations portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

e. Aide à l'organisation des obsèques

FILASSISTANCE informe et accompagne les proches du Bénéficiaire décédé 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.

Les éventuels frais engagés restent à la charge des proches de l'Adhérent décédé.

f. Mise à disposition de courriers-type

FILASSISTANCE assure la mise à disposition aux proches du Bénéficiaire décédé, de « courriers types » nécessaires aux organismes et administrations et leur communique, le cas échéant, leurs coordonnées pour les informer du décès et prendre les mesures adéquates dans les domaines suivants :

- employeurs, Pôle emploi local ou Caisse de retraite selon la situation du défunt,
- établissements bancaires,
- compagnie d'électricité, compagnie des eaux, opérateurs de téléphonie, divers assureurs (automobile, vol MRH, etc...),
- mutuelles et Caisses de retraite principales et complémentaires,
- le Centre des Impôts,
- la Sécurité sociale.

g. Transport de corps

En cas de décès de l'Adhérent à **plus de 50 Km du Domicile**, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France, situé dans la Zone de résidence de l'Adhérent.

FILASSISTANCE prend également en charge, dans la limite de **2300 euros TTC par Evènement**, les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.) et le coût d'un cercueil le plus simple ou d'une urne pour le transport des cendres.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge des proches du défunt.

Si la crémation a lieu sur le lieu de décès, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le rapatriement de l'urne funéraire.

Le choix des Sociétés intervenant dans le traitement du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort de FILASSISTANCE Toutefois, en fonction de la volonté exprimée du défunt ou de son entourage, **FILASSISTANCE** peut accepter, à titre exceptionnel, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre.

Dans ce cas, la prise en charge financière ne pourra pas dépasser le montant qui aurait été engagé si la prestation avait été intégralement organisée par FILASSISTANCE.

h. Présence d'un Proche parent aux obsèques de l'Adhérent décédé

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un Proche parent se trouvant en France, en mettant à sa disposition un Titre de transport pour se rendre jusqu'au lieu d'inhumation.

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement du Proche parent sur place à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et dans la limite de 2 nuits par Evènement.

i. Nettoyage du Domicile de l'Adhérent décédé

A la suite du décès de l'Adhérent, si son Conjoint survivant doit déménager, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'une Aide à domicile pour le nettoyage du Domicile dans la limite de 4 heures par Evènement.

La prestation doit être mise en œuvre au plus tard 30 jours suivant le décès de l'Adhérent.

V. EXCLUSIONS

1) Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de FILASSISTANCE.

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

Exclusions générales

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

- les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I-1° du Code de la route) ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés, non prescrits médicalement ;
- les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
- les conséquences de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre professionnel ;
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- les conséquences d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des effets nucléaires radioactifs ;
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés par la réglementation ;
- les conséquences d'évènements climatiques tels que tempêtes, ouragans ou cataclysme naturel ;
- les conséquences des épidémies, des pandémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les conséquences de la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion ;

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

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais générés par un surplus de poids des bagages ou par un transport de ces derniers effectués par un tiers que celui-ci ait été ou non sollicité par le Bénéficiaire, et plus généralement ;

VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

1) Subrogation

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

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

2) Informatique et libertés

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

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

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

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès du Bénéficiaire des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

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

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

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

Sous certaines conditions 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 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).

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

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

3) Responsabilité

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

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

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

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

4) Autorité de contrôle

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

5) Réclamations

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

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,
- sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

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

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances

particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont le Réclamant sera informé.

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

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

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

6) Prescription

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

- Délai de prescription

Article L.114-1

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

- **Causes d'interruption de la prescription**

Article L.114-2

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

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

- **Caractère d'ordre public de la prescription**

Article L.114-3

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

- **Causes ordinaires d'interruption de la prescription :**

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

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

Article 2240 du Code civil

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

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

- **Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée**

Article 2244 du Code civil

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

- **Etendue de la prescription quant aux personnes**

Article 2245 du Code civil

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

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

- Causes de report et de suspension de la prescription

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

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

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

Article 2234 du Code civil

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

Article 2235 du Code civil

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

Article 2236 du Code civil

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

Article 2237 du Code civil

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

Article 2238 du Code civil

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

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

Article 2239 du Code civil

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

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

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

- Saisine du médiateur

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

7) Loi applicable et juridiction compétente

La présente notice est régie par le droit français.

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



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



IDU : FR329780_03MDEX