

CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION

CONTRAT COLLECTIF N° F 17 S 0504

PAVILLON PREVOYANCE

PAVILLON PREVOYANCE a souscrit le contrat collectif n° **F 17 S 0504**, 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**, Société Anonyme au capital de 3 500 000 €, 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.

A. CADRE DES GARANTIES D'ASSISTANCE

1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone	0810 032 033 (0,06 € la minute + le coût d'un appel local selon opérateur) ou 01 70 36 41 30 (numéro non surtaxé) + 33 1 70 36 41 30 (depuis l'étranger)
Télécopie	01 47 11 24 63
Adresse email	assistance@filassistance.fr
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud

2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doit impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone suivant : **0810 032 033** ou **01 70 36 41 30** préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours à compter de la survenance de l'évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **F 17 S 0504**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

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

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

2.2. 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.

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

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

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

2.3. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS « SANTE » ET INFORMATIONS « JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE »

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 SANTE » et **« INFORMATIONS SPECIALISEES »** ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter l'Adhérent 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).

LES PRESTATIONS D'INFORMATIONS « JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE » 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 et **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971.**

3. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES ?

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

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

4. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

Les garanties d'assistance fournies par **FILASSISTANCE** 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.

5. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?

La présente Notice prend effet à compter du 1^{er} janvier 2017 et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date.

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat **PAVILLON PREVOYANCE**, sous réserve du règlement de la cotisation correspondante.

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

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat **PAVILLON PREVOYANCE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0504** ;
- En cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

B. DEFINITIONS

Les Parties entendent les termes ci-dessous selon les définitions suivantes :

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

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

Adhérent/Assuré : Toute personne physique, adhérent de la Mutuelle et bénéficiaire du contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0504**.

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.

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

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

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

Atteinte corporelle : Blessure ou maladie causant une dégradation significative de l'état de santé de l'Adhérent qui fait courir un risque élevé de séquelles invalidantes ou de décès si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

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

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

Bénéficiaire : Toute personne désignée à l'article 3 du paragraphe A, ci-avant.

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

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

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

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

Equipe médicale : Médecins de **FILASSISTANCE**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Titre de transport : Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1ère 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 y compris la Corse et la Principauté de Monaco zone couvrant la France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco.

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^e âge, vacances à l'étranger, votre argent en vacances, etc.
- ✗ **Formalités / cartes / permis** : état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, etc.
- ✗ **Les services publics** : EDF/GDF, opérateurs téléphoniques, SNCF, la Mairie, la Préfecture, le Médiateur : pour quels services ?, A qui s'adresser ? Comment ?
- ✗ **Enseignement / formation** : école maternelle, primaire, secondaire, après le baccalauréat, bourses du second degré, aides financières pour étudiants, téléenseignements, collèges et lycées spéciaux, etc.

▪ Renseignements divers dépannage

FILASSISTANCE recherche et communique les numéros d'appel téléphoniques :

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

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

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

2. INFORMATIONS SANTE

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

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

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

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

3. RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS MEDICAUX SPECIALISES

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

4. INFORMATIONS PRATIQUES « EMPLOI »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. RESERVATION DE LIT ET ACHEMINEMENT EN MILIEU HOSPITALIER

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

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

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

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

9. ACHÈMINEMENT 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.

10. TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS

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

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

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

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

11. AIDE A DOMICILE

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

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

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

12. PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

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

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

13. LIVRAISON DES COURSES A DOMICILE

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

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

14. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

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

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

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

16. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DEPENDANTS

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

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

17. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

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

18. TELEASSISTANCE POUR SECURISER LA CONVALESCENCE

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

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

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

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

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

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

- Ecoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée.
- Dialogue, si nécessaire, avec une équipe médicale.
- Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

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

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

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

20. ECOLE A DOMICILE

FILASSISTANCE organise et prend en charge, **dès le 1^{er} jour d'absence scolaire**, un répétiteur scolaire se déplaçant au domicile de l'Adhérent ou dans l'établissement hospitalier de l'enfant, pour lui dispenser des cours préparatoires à la classe terminale dans les matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (1^{ère} et 2^{nde} 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'Education Nationale. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs scolaires dans un rayon de 25 km du domicile et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires d'été et les jours fériés. En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire.

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

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

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

22. AIDE A LA POURSUITE DES ETUDES

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

23. INFORMATIONS SUR LE DEMENAGEMENT

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

24. VEHICULE UTILITAIRE DE LOCATION

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

25. ASSISTANCE EMPLOI

FILASSISTANCE :

- Aide l'Adhérent dans la constitution d'un dossier,
- Met l'Adhérent en relation avec un cabinet spécialisé en recherche d'emploi,
- Réalise un bilan de situation professionnelle,
- Conseille l'Adhérent dans la rédaction des CV et des lettres de motivation.

26. PARTICIPATION AUX FRAIS DE DEPLACEMENT

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

27. ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

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

28. AVANCE DES FRAIS D'INHUMATION

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

Il est expressément convenu que le remboursement de ces frais devra être réalisé **dans un délai de trente (30) jours à compter du jour de la remise de l'avance.**

29. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

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

30. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

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

31. ACCOMPAGNEMENT AU TRAVAIL

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

32. SUIVI DE COURRIER

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

33. RECHERCHE HOMME-CLE INTERIMAIRE

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

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

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

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

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

35. RENSEIGNEMENTS SUR LA PERTE D'AUTONOMIE

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

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

36. ACCOMPAGNEMENT DE L'ADHERENT DEPENDANT

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

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

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

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

37. ACCOMPAGNEMENT D'UN PROCHE DEPENDANT

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

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

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

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

38. AIDANT DE REMPLACEMENT

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

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

39. AIDE A LA CONSTITUTION DE DOSSIER

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

40. BILAN PREVENTION AUTONOMIE

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

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

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

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

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

41. BILAN DE SITUATION

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

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

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

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

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

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

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

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

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

44. CONSEIL EN RESSOURCES SOCIALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

D. CADRE REGLEMENTAIRE

1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

Sous réserve que l'Adhérent soit éligible aux prestations d'assistance, **FILASSISTANCE** délivre et prend en charge lesdites prestations telles que prévues ci-après.

Dans le cas où un Adhérent serait contraint d'avancer des frais, pour lesquels **FILASSISTANCE** a donné son accord préalable, et afin d'obtenir le remboursement de ces dépenses, le Bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que **FILASSISTANCE** jugerait utile.

Le règlement desdits frais engagés par l'Adhérent, interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par **FILASSISTANCE**, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

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

2. 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

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations d'assistance garanties. En adhérant à la présente Notice, l'Adhérent consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, l'Adhérent est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux prestataires ou sous-traitants liés contractuellement à **FILASSISTANCE** intervenants pour l'exécution des garanties d'assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

FILASSISTANCE – Correspondant CNIL
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Ou

cil@filassistance.fr

L'Adhérent peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

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

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

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

En tout état de cause, **FILASSISTANCE** ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tels que définis 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 61 rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 09.

6. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **01 70 36 41 30** qui veillera à répondre dans un délai maximal de dix (10) jours, à compter de la demande.

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le Bénéficiaire pourra adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

FILASSISTANCE - Service Réclamations
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Cette réclamation pourra également être formulée sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « *Contactez-nous* ».

Une réponse sera alors formulée dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, **FILASSISTANCE** enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, en adressant sa demande à l'adresse ci-dessous :

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

L'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra également formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant www.mediation-assurance.org.

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

7. PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant de la présente Notice sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où **FILASSISTANCE** en a eu connaissance ;
- 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'Adhérent contre **FILASSISTANCE** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, 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 avec accusé de réception adressée par **FILASSISTANCE** à l'Adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Adhérent à **FILASSISTANCE**, en ce qui concerne le règlement des prestations.

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

8. FAUSSE DECLARATION

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

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

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

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

9. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

Préalablement à toute action en justice, il est convenu que **FILASSISTANCE** et l'Adhérent rechercheront une solution amiable à leur litige, dans un délai de trente (30) jours, suivant la mise en demeure envoyée par **FILASSISTANCE** ou l'Adhérent.

A 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.

10. 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 frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- du fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- des états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- 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^{ère} année suivant l'adhésion;
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non ;

E. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

PRESTATIONS ACCESSIBLES A L'ADHERENT DES SON ADHESION	
Assistance informations	Du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)
Informations juridique et vie pratique	Informations téléphoniques
Informations santé	Informations téléphoniques
Recherche d'établissements médicaux spécialisés	Informations téléphoniques
Informations pratiques « emploi »	Informations téléphoniques
Informations et prévention sur la vie courante liée à la dépendance	Informations téléphoniques
Services à la carte	Mise en relation sans prise en charge
Aide à la constitution du dossier de financement d'un service de téléassistance	Entretiens téléphoniques
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT A DOMICILE DE L'ADHERENT	
Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical	Mise en relation sans prise en charge
Réservation de lit et acheminement en milieu hospitalier	Organisation sans prise en charge
Acheminement des médicaments	Organisation sans prise en charge
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Transmission des messages urgents	7j/7 et 24H/24
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION AMBULATOIRE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Aide à domicile	2 heures dans la semaine qui suit la date de retour au domicile
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Aide à domicile OU l'une des prestations suivantes (à hauteur des heures qui auraient été accordées pour l'Aide à domicile) :	6 heures maximum réparties sur 10 jours consécutifs pouvant être portées à 10 heures maximum si :
<ul style="list-style-type: none"> - Portage Livraison de repas à domicile - Livraison des courses à domicile - Coiffeur ou pédicure à domicile 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfant âgé de moins de 10 ans à charge, ▪ Ascendants dépendants fiscalement à charge, ▪ Enfant handicapé, ▪ Si l'Adhérent vit seul, ▪ Si l'Adhérent ou son Conjoint est handicapé ou dépendant
Garde des animaux de compagnie	30 jours maximum
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
▪ Garde au domicile	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
▪ OU Accompagnement des enfants à l'école	1 A/R par jour pendant 5 jours
▪ OU Transfert des enfants chez un proche	1 titre de transport par événement
▪ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile	1 titre de transport par événement
Garde ou transfert des ascendants dépendants	
▪ Garde au domicile	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
▪ OU Transfert des ascendants chez un proche	1 titre de transport par événement
▪ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile	1 titre de transport par événement
Présence d'un proche au chevet <i>(si aucun proche de l'Adhérent ou de son Conjoint ne réside à moins de 50 Km du lieu d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint)</i>	1 titre de transport 2 nuits (frais de nourriture compris) à hauteur de 100 € TTC
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RADIOTHERAPIE OU CHIMIOOTHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE	
Aide à domicile	2 heures dans la semaine suivant chaque séance
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS D'UN ADHERENT AGE DE PLUS DE 65 ANS OU D'UNE HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES D'UN ADHERENT AGE DE 75 ANS OU PLUS	
Téléassistance	Prise en charge des frais de mise en service + 3 mois de service gratuit (Prévifil)
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES D'UN ENFANT AGE DE MOINS DE 16 ANS	
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
▪ Garde au domicile	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs

<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Transfert des enfants chez un proche 	1 titre de transport par évènement
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile 	1 titre de transport par évènement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 15 JOURS D'UN ENFANT AGE DE MOINS DE 16 ANS	
Ecole à domicile	10 heures maximum/semaine pendant 6 semaines
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'UNE IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES SUITE A UN ACCIDENT OU A UNE MALADIE SOUDAINE DE LA SALARIEE CHARGEE DE LA GARDE DES ENFANTS	
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garde au domicile 	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Transfert des enfants chez un proche 	1 titre de transport par évènement
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile 	1 titre de transport par évènement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE	
Aide à domicile (en cas de séjour supérieur à 8 jours en maternité)	10 heures réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs suivant le retour à domicile
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans (en cas de séjour supérieur à 8 jours en maternité)	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garde au domicile 	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Transport école à domicile 	1 aller/retour par jour pendant 5 jours
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Transfert des enfants chez un proche 	1 titre de transport par évènement
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile 	1 titre de transport par évènement
Technicienne d'intervention sociale et familiale <i>(en cas de 1^{ère} maternité OU de naissance multiple)</i>	3 heures maximum au cours de la semaine faisant suite au retour au domicile
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 15 JOURS SUITE A UN ACCIDENT OU MALADIE D'UN ADHERENT AGE DE 18 A 28 ANS	
Aide à la poursuite des études	Prise en charge des frais de portage des cours à hauteur de 150 € TTC maximum par évènement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEMENAGEMENT D'UN ADHERENT AGE DE 18 A 28 ANS LORS DU CURSUS UNIVERSITAIRE	
Informations sur le déménagement	Entretien Informations téléphoniques
Véhicule utilitaire de location	Prise en charge à hauteur de 300 € TTC maximum/1 intervention par année universitaire
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE LICENCIEMENT DE L'ADHERENT	
Assistance emploi <i>(La demande de mise en place de cette prestation doit être formulée dans les 30 jours suivant le licenciement)</i>	Entretiens téléphoniques
Participation aux frais de déplacement <i>(Si l'Adhérent est à la recherche d'un emploi et est inscrit à Pôle Emploi depuis plus de 3 mois et si l'entretien d'embauche est situé à plus de 200 Km du domicile de l'Adhérent)</i>	Prise en charge des frais de déplacement à hauteur de 150 € TTC maximum/Frais d'hébergement : 50 € TTC maximum
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Accompagnement dans les démarches administratives	Mise à disposition d'une personne qualifiée pendant 4 heures maximum dans le mois qui suit le décès
Aide à domicile <u>OU</u> une des prestations suivantes (à hauteur des heures accordées pour l'Aide à domicile) :	6 heures maximum réparties sur 10 jours consécutifs pouvant être portées à 10 heures maximum si :
<ul style="list-style-type: none"> - Portage Livraison de repas à domicile - Livraison des courses à domicile 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfant âgé de moins de 10 ans à charge, ▪ Ascendants dépendants fiscalement à charge, ▪ Enfant handicapé, ▪ Si l'Adhérent vit seul ▪ Si l'Adhérent ou son Conjoint est handicapé ou dépendant
Avance des frais d'inhumation	3000 € TTC maximum
Garde des animaux de compagnie	30 jours maximum
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garde au domicile 	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Accompagnement des enfants à l'école 	1 A/R par jour pendant 5 jours
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Transfert des enfants chez un proche 	1 titre de transport par évènement
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile 	1 titre de transport par évènement
Garde ou transfert des ascendants dépendants	

<ul style="list-style-type: none"> ■ Garde au domicile 	30 heures maximum réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> ■ OU Transfert des ascendants chez un proche 	1 titre de transport par évènement
<ul style="list-style-type: none"> ■ OU Venue d'un proche jusqu'au domicile 	1 titre de transport par évènement
Présence d'un proche au chevet	1 titre de transport 2 nuits (frais de nourriture compris) à hauteur de 100 € TTC
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT, MALADIE OU DE DECES D'UN PROCHE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Accompagnement médico-social	Entretien téléphonique
Accompagnement psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum et/ou mise en relation avec un psychologue de ville. Prise en charge ou remboursement des frais de la 1 ^{ère} consultation dans la limite de 60 € TTC maximum par évènement.
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCAPACITE TEMPORAIRE, DECES OU PERTE TOTALE ET IRREVERSIBLE D'AUTONOMIE DE L'ADHERENT TRAVAILLEUR NON SALARIE (TNS OU SALARIE HOMME-CLE)	
<i>Prestations accessibles en cas d'incapacité temporaire de l'Adhérent</i>	
Accompagnement au travail depuis le domicile de l'Adhérent	Prise en charge du transport domicile au lieu de travail/ 500 € TTC max pour les 2 prestations cumulées « Accompagnement au travail » et « Suivi de courrier »
Recherche homme-clé intérimaire	Entretiens téléphoniques/ Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	5 entretiens téléphoniques maximum et/ou mise en relation avec un psychologue en ville Prise en charge ou remboursement des frais de la 1 ^{ère} consultation dans la limite de 60 € TTC maximum
<i>En cas d'hospitalisation supérieure à 15 jours ou d'immobilisation de l'Adhérent</i>	
Suivi de courrier	Organisation et prise en charge du portage de documents/ 500 € TTC pour les 2 prestations cumulées « Accompagnement au travail » et « Suivi de courrier »
<i>Prestation accessible en cas de décès ou de perte totale et irréversible d'autonomie de l'Adhérent</i>	
Assistance juridique et fiscale pour le Conjoint et les enfants de l'Adhérent	Entretiens téléphoniques/Mise en relation sans prise en charge
ACCOMPAGNEMENT PERTE D'AUTONOMIE	
Renseignements sur la perte d'autonomie	Entretiens téléphoniques/Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone / 3 consultations maximum (par téléphone ou face à face ou remboursement des frais de consultation dans la limite de 60 € TTC
Accompagnement de l'Adhérent dépendant	Entretien téléphonique/Mise en relation sans prise en charge
Aide à la constitution de dossier	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention autonomie	Entretien téléphonique
Bilan de situation (en cas de changement de GIR ou d'handicap d'un Adhérent)	3 heures par Adhérent dépendant/handicapé
Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents pour l'Adhérent dépendant ou handicapé	Entretiens téléphoniques
Conseil en ressources sociales	Entretiens téléphoniques
Transport pour un examen ou un rendez-vous médical de l'Adhérent dépendant ou handicapé	2 fois par an
Maintien dans l'emploi de l'Adhérent dépendant ou handicapé-	Entretiens téléphoniques
Aménagement du domicile ou du véhicule de l'Adhérent dépendant ou handicapé	Organisation sans prise en charge
ASSISTANCE AIDE AUX AIDANTS	
Renseignements sur la perte d'autonomie	Entretiens téléphoniques/Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone / 3 consultations maximum (par téléphone ou face à face ou remboursement des frais de consultation dans la limite de 60 € TTC
Accompagnement d'un proche dépendant de l'Assuré aidant	Entretien téléphonique/Mise en relation sans prise en charge
Aidant de remplacement (En cas d'hospitalisation imprévue supérieure à 24 heures ou d'immobilisation supérieure à 5 jours de l'Assuré aidant)	
<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliaire de vie ou d'une aide à domicile • Ou Transfert du proche dépendant ou handicapé chez la 	30 heures maximum réparties sur 5 jours 1 titre de transport

<ul style="list-style-type: none"> personne désignée par l'Assuré aidant OU Venue d'un proche jusqu'au domicile du proche dépendant 	1 titre de transport
Services d'assistance «à la carte » <i>(en cas d'entrée en dépendance d'un proche de l'Adhérent)</i>	Mise en relation sans prise en charge
Aide à la constitution de dossier	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention autonomie	Entretiens téléphoniques
Bilan de situation <i>(en cas de changement de GIR ou d'handicap d'un proche de l'Assuré aidant)</i>	3 heures par Assuré aidant
Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents pour les proches dépendants ou handicapés de l'Assuré aidant	Entretiens téléphoniques
Conseil en ressources sociales	Entretiens téléphoniques
Maintien dans l'emploi d'un proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant	Entretiens téléphoniques
Aménagement du domicile ou du véhicule du proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant	Organisation sans prise en charge

FILASSISTANCE INTERNATIONAL
 Société Anonyme au capital de 3 500 000 €
 433 012 689 RCS NANTERRE
 Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
 92213 SAINT-CLOUD Cedex
 Entreprise régie par le Code des Assurances

