

CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT COLLECTIF n° FIC24SAN0009
« ZEN SANTE EQUILIBRE »

ZENIOO, Société par actions simplifiée, au capital de 1 267 431 euros, immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de LYON sous le numéro 884 782 582, inscrit au Registre National des Intermédiaires sous le n° 20 005 879, dont le siège social se situe au 6 CRS André Philip, 69100 VILLEURBANNE a souscrit le contrat collectif n° **FIC24SAN0009**.

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

Téléphone	01 47 11 68 74 (depuis la France) +33 1 47 11 68 74 (depuis l'étranger)
Mail	assistance.personnes@filassistance.fr
Adresse	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Télécopie	09 77 40 17 87

1) Où s'appliquent les garanties ?

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

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

2) Quelle est la période des garanties ?

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

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0009** 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 « **ZEN SANTE EQUILIBRE** » ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC24SAN0009**.

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 « **ZEN SANTE EQUILIBRE** » et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

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

Atteinte corporelle grave : Une dégradation significative de l'état de santé du Bénéficiaire consécutive à un Accident ou une Maladie et assortie d'un risque élevé de séquelles invalidantes ou de décès.

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.

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° **FIC24SAN0009**.

Dépendance : 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 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**.

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.

Franchise : Part des frais qui reste définitivement à la charge du Bénéficiaire.

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 48 heures**, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à un Accident ou une Maladie.

Hospitalisation imprévue : Toute Hospitalisation qui n'était pas connue dans les cinq (5) jours précédant la date d'entrée mentionnée sur le bulletin d'hospitalisation.

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.

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.

Proche parent aidé : Le Proche parent qui est reconnu dépendant (équivalent GIR 4 au sens de la grille AGGIR).

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 : la France métropolitaine.

II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

1) Délivrance des prestations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2) Remboursement des prestations

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

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

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

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

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

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

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

3) Conditions d'ordre médical

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

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

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

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

4) Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

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

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

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

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

Les prestations d'informations relatives à la santé ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter le Bénéficiaire et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin

traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

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

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

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

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

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

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

5) Conditions d'avance de frais

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

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

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

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

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

pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

- ***Sanctions***

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et **FILASSISTANCE**

III. TABLEAU DES GARANTIES

PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint.

Informations santé d'ordre général

Informations téléphoniques

Informations spécifiques à une pathologie

Informations téléphoniques

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ABSENCE OU D'INDISPONIBILITE DU MEDECIN TRAITANT

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : L'absence ou l'indisponibilité du médecin traitant.

Téléconsultation

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : l'Accident ou la Maladie à l'origine de l'Immobilisation.

Livraison de médicaments

Avance du coût des médicaments

Prise en charge des frais de livraison

Recherche d'un médecin

Mise en relation

Aide à Domicile

10 heures maximum par Evènement réparties pendant la période d'Immobilisation

Organisation de soins à Domicile

Organisation sans prise en charge

Présence d'un proche au chevet

1 Titre de transport par Evènement

2 nuits maximum à l'hôtel à concurrence de 160 € TTC maximum par Evènement

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : l'Accident ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation.

Plan d'aide à la convalescence

Service téléphonique

Garde ou transfert des petits-enfants âgés de moins de 16 ans

- Garde à Domicile

10 heures réparties sur 2 jours maximum à concurrence de 150 € TTC maximum par Evènement

- OU Transfert chez un proche

1 Titre de transport par Bénéficiaire et par Evènement

- OU Venue d'un proche

1 Titre de transport par Bénéficiaire et par Evènement

- OU l'accompagnement à l'école, à la crèche ou chez la nourrice
(Dans un rayon de 25 Km maximum du Domicile du Bénéficiaire)

6 A/R maximum à concurrence de 500 € TTC maximum pour l'ensemble des petits-enfants

Garde des ascendants

- Garde à Domicile

10 heures maximum réparties sur 2 jours maximum à concurrence de 150 € TTC maximum par Evènement

• OU Transfert chez un proche	1 Titre de transport par Bénéficiaire et par Evènement
• OU Venue d'un proche	1 Titre de transport par Bénéficiaire et par Evènement
Aide à Domicile	10 heures maximum par Evènement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant la date de début ou de fin de l'Hospitalisation
Organisation de soins à Domicile	Organisation sans prise en charge
Présence d'un proche au chevet	1 Titre de transport par Evènement 2 nuits maximum à l'hôtel (petit-déjeuner inclus) à concurrence de 160 € TTC maximum par Evènement

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ATTEINTE CORPORELLE GRAVE D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : L'Atteinte corporelle grave.

Informations relatives à la Maladie et au Handicap	Informations téléphoniques
Accompagnement psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
Accompagnement médico-social	Informations téléphoniques
Services à la carte	Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement dans les déplacements	150 € TTC maximum par Evènement et par année civile
Mise en relation avec corps de métier en charge de l'aménagement du logement ou du véhicule	Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement budgétaire et social	Informations téléphoniques

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT DE CHIMIOOTHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : Le traitement chimiothérapique.

Orientation vers des prestataires spécialisés	Mise en relation sans prise en charge
---	---------------------------------------

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : Le décès.

Informations obsèques	Informations téléphoniques
Aide à la recherche d'un opérateur funéraire	Mise en relation sans prise en charge
Aide à l'organisation des obsèques	Informations téléphoniques
Avance des frais d'inhumation	1 000 € maximum
Présence d'un proche aux obsèques	1 Titre de transport par Evènement 2 nuits maximum à l'hôtel à concurrence de 70 € TTC maximum par nuit
Accompagnement psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
Aide à Domicile	10 heures maximum par Evènement réparties sur les 15 jours ouvrés consécutifs suivant le décès
Garde des petits-enfants âgés de moins de 16 ans (Garanties à mettre en œuvre dans un délai d'un mois suivant le décès)	

• Garde à Domicile	10 heures maximum par Evènement réparties sur 2 jours maximum
• OU Transfert chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
• OU Venue d'un proche	1 Titre de transport par Evènement
• OU l'Accompagnement à l'école, à la crèche ou chez la nourrice (Dans un rayon de 25 Km maximum du Domicile du Bénéficiaire)	6 A/R maximum à concurrence de 500 € TTC maximum pour l'ensemble des petits-enfants
Garde des ascendants (Garanties à mettre en œuvre dans un délai d'un mois suivant le décès)	
• Garde à Domicile	10 heures maximum par Evènement réparties sur 2 jours maximum
• OU Transfert chez un proche	1 Titre de transport par Bénéficiaire et par Evènement
• OU Venue d'un proche	1 Titre de transport par Bénéficiaire et par Evènement
Aide à la vente d'un bien immobilier	Mise en relation avec les agences immobilière locales et notaires
Accompagnement social	Informations téléphoniques
Accompagnement budgétaire et social	Informations téléphoniques

ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint.

Mise en relation avec les prestataires du quotidien

Mise en relation sans prise en charge

ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE DEPENDANCE D'UN PROCHE PARENT : « L'AIDE AUX AIDANTS »

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : L'Aidant,
- par Evènement : La Dépendance d'un Proche parent survenue postérieurement à l'adhésion.

Informations sur la Dépendance	Informations téléphoniques
Bilan prévention autonomie	Service téléphonique
Bilan prévention mémoire	Service téléphonique
Service soutien mémoire	Service téléphonique
Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence	Service téléphonique
Bilan 360°	Service téléphonique
Bilan de l'habitat (Cette garantie peut être mise en œuvre qu'une seule fois lors de la survenance de la Dépendance du Proche parent)	Venue d'un ergothérapeute dans la limite de 300 € TTC
Accompagnement dans les démarches administratives	Service téléphonique
Formation de l'Aidant (Cette garantie peut être mise en œuvre qu'une seule fois lors de la survenance de la Dépendance du Proche parent)	Organisation et prise en charge de la venue d'une infirmière
Aide à la constitution du dossier Dépendance de l'Aidé	Service téléphonique
Recherche d'établissements spécialisés	Mise en relation sans prise en charge
Recherche d'établissements temporaires	Mise en relation sans prise en charge
Aide au déménagement	Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	Service téléphonique
Services à la carte	Mise en relation sans prise en charge

Mise en relation avec les corps de métier de l'aménagement du logement	Mise en relation sans prise en charge
Enveloppe de services pour le répit de l'Aidant	500 € TTC maximum par année civile
<ul style="list-style-type: none"> Recherche et prise en charge d'une place en établissement temporaire Accompagnement du Proche parent aidé Venue d'un visiteur au Domicile du Proche parent aidé Garde des Animaux de compagnie 	

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT ENTRAINANT UNE HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS DE L'AIDANT

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : Le Proche parent aidé,
- par Evènement : La Maladie ou l'Accident à l'origine de l'Hospitalisation.

Garde du Proche parent aidé au Domicile	
<ul style="list-style-type: none"> Présence d'un proche au chevet 	1 Titre de transport par Evènement et par année civile Frais d'hôtel dans la limite de 100 € TTC maximum par nuit et de 200 € TTC maximum par Evènement
<ul style="list-style-type: none"> OU Garde malade 	10 heures maximum par Evènement réparties pendant la période d'hospitalisation et les 15 jours suivant le retour au domicile de l'Aidant

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT ENTRAINANT UNE HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES DU PROCHE PARENT AIDE SURVENANT LORS D'UN SEJOUR DE L'AIDANT EN FRANCE HORS DE SON DOMICILE

Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : L'Aidant,
- par Evènement : La Maladie ou l'Accident à l'origine de l'Hospitalisation.

Retour anticipé de l'Aidant (de son lieu de séjour jusqu'au Domicile)	1 Titre de transport maximum par année civile
---	---

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DECES DE L'AIDANT

Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : Le Proche parent,
- par Evènement : Le décès de l'Aidant.

Accompagnement médico-social	Informations téléphoniques
Garde du Proche parent aidé au Domicile	
<ul style="list-style-type: none"> Venue d'un proche 	1 Titre de transport Frais d'hôtel dans la limite de 100 € TTC maximum par nuit et de 300 € TTC maximum par Evènement
<ul style="list-style-type: none"> OU Garde malade 	15 heures maximum par Evènement réparties pendant les 5 jours consécutifs qui suivent le décès de l'Aidant

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 Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint.

a. Informations santé d'ordre général

FILASSISTANCE répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

- informations générales sur les pathologies, les analyses médicales et les examens médicaux,
- la santé au quotidien : pharmacie, les gestes de secours, trousse de secours, automédication, vaccinations...,
- bien vivre : des informations en matière de prévention, de bien-être et de médecine du voyage,
- la mise en forme,
- la diététique.

b. Informations spécifiques à une pathologie

FILASSISTANCE répond à toute question sur les pathologies (Parkinson, Alzheimer, SIDA, allergies, etc.) et de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

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

2) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ABSENCE OU D'INDISPONIBILITE DU MEDECIN TRAITANT

Dans le cadre de la garantie de cet article IV. 2, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : L'absence ou l'indisponibilité du médecin traitant.

a. Téléconsultation

Le Bénéficiaire peut contacter **FILASSISTANCE** afin de bénéficier d'une téléconsultation délivrée par des médecins généralistes ou spécialistes.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le service de téléconsultation médicale ne pourra pas délivrer d'arrêts de travail, de certificats médicaux, de

renouvellements d'ordonnance d'une durée supérieure à 1 mois, d'ordonnances de kinésithérapie et pour des semelles orthopédiques.

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

3) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS D'UN BENEFICIAIRE

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

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : l'Accident ou la Maladie à l'origine de l'Immobilisation.

a. Livraison de médicaments

FILASSISTANCE organise et prend en charge la livraison des médicaments, prescrits médicalement, au Domicile.

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, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

FILASSISTANCE fait l'avance du coût des médicaments, qui seront remboursés par le Bénéficiaire dès qu'ils lui seront apportés.

b. Recherche d'un médecin

En cas d'indisponibilité du médecin traitant habituel, **FILASSISTANCE** apporte son aide pour trouver un médecin de garde.

En aucun cas la responsabilité de **FILASSISTANCE** ne saurait être engagée si aucun médecin, infirmière ou intervenant paramédical n'était disponible.

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

c. Aide à Domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères quotidiennes.

Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat justifiant de la réalité de l'Evènement devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 10 heures maximum par Evènement réparties pendant la période d'Immobilisation.

d. Organisation de soins à Domicile

A la demande du Bénéficiaire et sous réserve que les soins soient prescrits par un médecin, **FILASSISTANCE** le met en relation avec un service de soins à Domicile (infirmière, Auxiliaire de vie).

Le coût de ce service reste à la charge du Bénéficiaire.

e. Présence d'un proche au chevet

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à sa disposition un Titre de transport par Evènement, afin de se rendre au chevet du Bénéficiaire.

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement du proche sur place dans la limite de 2 nuits à concurrence de 160 € TTC maximum par Evènement.

4) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS D'UN BENEFICIAIRE

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

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : l'Accident ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation.

a. Plan d'aide à la convalescence

FILASSISTANCE réalise un entretien téléphonique avec le Bénéficiaire ou sa famille afin d'évaluer notamment sa

situation médico-psycho-sociale et d'établir conjointement un plan d'aide à la convalescence.

Ce plan a pour objectif de faciliter la vie de la famille pendant et après l'Hospitalisation et aborde différents domaines :

- **Les besoins en services à Domicile**

FILASSISTANCE fait un bilan sur les services déjà en cours, fréquences et heures d'intervention et établit quels sont les services complémentaires qui faciliteraient la vie quotidienne du Bénéficiaire et de sa famille.

- **Les droits et les démarches**

FILASSISTANCE aide le Bénéficiaire dans ses démarches administratives et l'accompagne sur un plan administratif, juridique et social, dans la constitution de dossiers et la recherche de financements (aides financières publiques, etc...).

- **Les aides techniques**

FILASSISTANCE peut informer le Bénéficiaire sur les aides techniques éventuelles pouvant favoriser sa convalescence le cas échéant.

FILASSISTANCE peut mettre en relation le Bénéficiaire avec des distributeurs de matériels médicaux pouvant délivrer ces aides.

b. Garde ou transfert des petits-enfants âgés de moins de 16 ans

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

- la garde à Domicile **dans la limite de 10 heures réparties sur 2 jours maximum à concurrence de 150 € TTC maximum par Evènement.**
- **OU** le transfert des petits-enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition **1 Titre de transport par Evènement.**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **1 Titre de transport par Evènement.**
- **OU** l'accompagnement des petits-enfants à l'école, à la crèche ou chez la nourrice **dans la limite de 6 allers/retours à concurrence de 500 € TTC maximum pour l'ensemble des petits-enfants et dans un rayon de 25 Km maximum du Domicile du Bénéficiaire.**

c. Garde des ascendants

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

- la garde à Domicile **dans la limite de 10 heures réparties sur 2 jours maximum à concurrence de 150 € TTC maximum par Evènement.**
- **OU** le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition **1 Titre de transport par Evènement.**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **1 Titre de transport par Evènement.**

d. Aide à Domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères quotidiennes.

Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat justifiant de la réalité de l'Evènement devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 10 heures par Evènement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant la date de début ou de fin de l'Hospitalisation.**

e. Organisation de soins à Domicile

A la demande du Bénéficiaire et **sous réserve que les soins soient prescrits par un médecin**, **FILASSISTANCE** le met en relation avec un service de soins à Domicile (infirmière, Auxiliaire de vie).

Le coût de ce service reste à la charge du Bénéficiaire.

f. Présence d'un proche au chevet

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**, afin de se rendre au chevet du Bénéficiaire.

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement du proche sur place **dans la limite de 2 nuits (petit-déjeuner inclus) à concurrence de 160 € TTC maximum par Evènement.**

5) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ATTEINTE CORPORELLE GRAVE D'UN BENEFICIAIRE

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

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : L'Atteinte corporelle grave.

a. Informations relatives à la Maladie et au Handicap

FILASSISTANCE répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

- différentes possibilités de couverture et prises en charges en matière d'assurance maladie,
- invalidité,
- handicap,
- associations, groupe de parole,
- sensibilisation du Bénéficiaire et des proches sur les démarches à suivre,
- conseils sur l'appréhension du handicap ou de la maladie,
- conseil sur la gestion du stress et la survenance de celui-ci,
- aide dans la prise de conscience de l'état de santé.

b. 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 3 entretiens téléphoniques par Evènement.

Les frais de consultations des professionnels assurant la prise en charge psychologique sont à la charge de la famille du Bénéficiaire.

c. Accompagnement médico-social

L'Equipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** est à l'écoute du Bénéficiaire pour réaliser un bilan de sa situation individuelle et l'informer sur les aides dont il peut bénéficier. Celle-ci peut également l'assister, s'il le souhaite, dans ses démarches auprès des organismes appropriés et les demandes d'allocations spécifiques.

d. Services à la carte

FILASSISTANCE aide le Bénéficiaire dans la recherche des prestataires et se charge de la mise en relation si nécessaire, sous réserve des disponibilités locales :

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

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

Les frais engagés sont à la charge du Bénéficiaire.

e. Accompagnement dans les déplacements

FILASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement du Bénéficiaire lorsqu'il doit se rendre dans des lieux publics tels que la banque, la Poste, un établissement de soins, un cabinet médical, etc.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 150 € TTC par Evènement et par année civile.

f. Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement ou du véhicule

Sur simple demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire dans la recherche de prestataires et de l'établissement des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement ou du véhicule et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales.**

FILASSISTANCE communique également au Bénéficiaire des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé.

Le coût des devis et des travaux engagés est à la charge du Bénéficiaire qui le règlera directement au prestataire retenu.

Le choix final du prestataire est à la discrétion du Bénéficiaire.

En aucun cas, **FILASSISTANCE ne pourra être tenue responsable d'une exécution défailante de ce prestataire.**

g. Accompagnement budgétaire et social

Le Bénéficiaire peut contacter **FILASSISTANCE** pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE**,
- une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie du Bénéficiaire,
- une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.

6) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT DE CHIMIOOTHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre de la garantie de cet article IV. 6, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : Le traitement chimiothérapique.

a. Orientation vers des prestataires spécialisés

FILASSISTANCE oriente le Bénéficiaire vers des prestataires dédiés tels que :

- aide à la toilette,
- fournisseur de perruques,
- coiffeur à domicile,
- esthéticienne,
- coach sportif.

7) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 7, il faut entendre :

- par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint,
- par Evènement : Le décès.

a. Informations 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.

b. Aide à la recherche d'un opérateur funéraire

FILASSISTANCE accompagne le Bénéficiaire ou sa famille dans la recherche d'un opérateur funéraire qui pourra prendre en charge l'organisation des funérailles.

Les frais engagés sont à la charge du Bénéficiaire ou de sa famille.

c. 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 du Bénéficiaire.

d. Avance des frais d'inhumation

Si les proches du Bénéficiaire décédé ne peuvent pas régler les frais d'inhumation, **FILASSISTANCE** accorde une avance aux proches du Bénéficiaire décédé.

Cette avance est consentie dans le cas où le décès a pour conséquence l'indisponibilité momentanée de fonds et elle a pour seule finalité de permettre de payer des dépenses imprévues et en lien direct avec la survenance du décès.

Cette avance est accordée et remboursée dans les modalités de l'article « Conditions d'avance de frais ».

L'avance est consentie dans la limite de 1000 €.

e. Présence d'un proche aux obsèques

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

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement du proche sur place dans la limite de 2 nuits à concurrence de 70 € TTC maximum par nuit.

f. 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 3 entretiens téléphoniques par Evènement.**

Les frais de consultations des professionnels assurant la prise en charge psychologique sont à la charge de la famille du Bénéficiaire.

g. Aide à Domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères quotidiennes.

Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat justifiant de la réalité de l'Evènement devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

Cette garantie est mise en œuvre **dans la limite de 10 heures par Evènement réparties sur les 15 jours ouvrés consécutifs suivant le décès.**

h. Garde des petits-enfants âgés de moins de 16 ans

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

- la garde à Domicile **dans la limite de 10 heures réparties sur 2 jours maximum par Evènement.**
- **OU** le transfert des petits-enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition **1 Titre de transport par Evènement.**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en

mettant à sa disposition **1 Titre de transport par Evènement.**

- **OU** l'accompagnement des petits-enfants à l'école, à la crèche ou chez la nourrice **dans la limite de 6 allers/retours à concurrence de 500 € TTC maximum pour l'ensemble des petits-enfants et dans un rayon de 25 Km maximum du Domicile du Bénéficiaire.**

Les prestations ci-dessus doivent être mise en œuvre dans un délai d'un mois suivant le décès.

i. Garde des ascendants

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

- la garde à Domicile **dans la limite de 10 heures réparties sur 2 jours maximum par Evènement.**
- **OU** le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition **1 Titre de transport par Evènement.**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **1 Titre de transport par Evènement.**

Les prestations ci-dessus doivent être mise en œuvre dans un délai d'un mois suivant le décès.

j. Aide à la vente d'un bien immobilier

Si les biens immobiliers du Bénéficiaire décédé doivent être mis en vente, **FILASSISTANCE** organise la mise en relation de la famille du Bénéficiaire décédé avec des agences immobilières locales et des notaires.

Les éventuels frais engagés restent à la charge de la famille du Bénéficiaire.

k. Accompagnement social

FILASSISTANCE met les proches du Bénéficiaire décédé en relation avec le pôle social de **FILASSISTANCE** qui réalisera un bilan de situation du foyer et pourra ensuite les orienter et les assister dans les démarches auprès des organismes concernés.

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.

8) ASSISTANCE AU QUOTIDIEN

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 8, il faut entendre par Bénéficiaires : L'Adhérent ou son Conjoint.

L'assistance au quotidien peut être sollicitée par tout Bénéficiaire qui, à la suite de la survenance d'un Evènement, a bénéficié d'une prestation d'assistance mentionnée aux articles IV.1 à IV.7 qui a pris fin et dont il souhaite la prolongation ou qui n'a pas pu bénéficier de la prestation car sa demande relevait d'un cas d'exclusion ou qui souhaite être mis en relation avec des prestataires qui pourront assurer la délivrance de services complémentaires aux prestations d'assistance garanties.

a. Mise en relation avec les prestataires du quotidien

Le Bénéficiaire peut demander la mise en œuvre, à ses frais exclusifs, des prestations d'assistance au quotidien énumérées ci-dessous.

FILASSISTANCE sélectionne parmi ses partenaires, plusieurs prestataires et les propose au Bénéficiaire qui effectue le choix final. **FILASSISTANCE** organise alors la mise en place de la prestation au nom et pour le compte du Bénéficiaire.

- Femme de ménage, aide-ménagère,
- Collecte et livraison à Domicile de linge repassé,
- Livraison de repas à Domicile,
- Préparation de repas à Domicile,
- Assistance informatique et internet : initiation et formation,
- Livraison de courses à Domicile,
- Petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage,
- Petit bricolage,
- Cours à Domicile,
- Assistance administrative,

I. Accompagnement budgétaire et social

Le Bénéficiaire peut contacter **FILASSISTANCE** pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE**,
- une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie du Bénéficiaire,
- une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.

- Surveillance temporaire au Domicile, de la résidence principale et secondaire,
- Garde d'enfant à Domicile,
- Soutien scolaire ou cours à Domicile,
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur Domicile,
- Assistance aux personnes âgées ou dépendantes ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur Domicile,
- Assistance aux personnes handicapées,
- Garde malade de personnes âgées, dépendantes ou handicapées,
- Aide à la mobilité et transports de personnes âgées, dépendantes ou handicapées ayant des difficultés de déplacement,
- Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du Domicile au travail, sur les lieux de vacances, pour les démarches administratives,
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur Domicile,
- Soins et promenades des Animaux de compagnie, pour les personnes dépendantes,
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes.

9) ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE DEPENDANCE D'UN PROCHE PARENT : « L'AIDE AUX AIDANTS »

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 9, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : L'Aidant,
- par Evènement : La Dépendance d'un Proche parent survenue postérieurement à l'adhésion.

a. Informations sur la Dépendance

FILASSISTANCE répond aux interrogations du Bénéficiaire en matière de dépendance (droits, démarches à effectuer) et le met en contact le cas échéant avec les organismes concernés.

b. Bilan prévention autonomie

À la demande du Bénéficiaire, l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** réalise un « bilan prévention autonomie » du Bénéficiaire en état de Dépendance.

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) dans le but de favoriser le maintien à Domicile du Bénéficiaire en état de Dépendance et de préserver sa qualité de vie.

L'équipe de **FILASSISTANCE** délivre des recommandations pour accompagner le Bénéficiaire dans les démarches de maintien à Domicile.

En fonction des besoins recensés par l'Equipe médico-psycho-sociale, un spécialiste (ergothérapeute ou autre) réalise un diagnostic plus complet par téléphone sur l'aménagement de l'habitat et de l'environnement du Bénéficiaire en état de dépendance. Ce spécialiste proposera ainsi des solutions de prévention (pour éviter les Hospitalisations ou les rechutes, rééducation, réadaptation afin d'améliorer l'indépendance, etc.) en synergie avec l'équipe de **FILASSISTANCE** et des 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 du Bénéficiaire.

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale de la Dépendance (reconnaissance et prise en charge thérapeutique).

De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de **FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire à constituer un dossier perte d'autonomie/Dépendance, à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour

bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation du Bénéficiaire, l'équipe de **FILASSISTANCE** le renseigne sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, etc.), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

c. Bilan prévention mémoire

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation médico-psycho-sociale du Bénéficiaire en état de Dépendance.

En cas de plainte mnésique objectivée, le Bénéficiaire en état de Dépendance est orienté vers une filière de prise en charge (évaluation spécialisée des fonctions cognitives, orientation vers les structures proposant une stimulation cognitive, écoute, information, accompagnement).

Les éventuels frais engagés sont à la charge de l'Aidant.

En cas de vieillissement normal des fonctions cognitives, **FILASSISTANCE** délivrera au Bénéficiaire en état de Dépendance un programme d'entraînement et d'accompagnement personnalisé.

d. Service soutien mémoire

En cas de vieillissement normal de sa mémoire, le Bénéficiaire peut bénéficier d'un programme d'entraînement de la mémoire et d'un accompagnement personnalisé. Ce programme, **d'une durée de 6 mois basée** sur la réalisation d'exercices spécifiques conçus et réalisés par **FILASSISTANCE** avec l'appui de partenaires reconnus, a plusieurs objectifs :

- **s'approprier le « pourquoi dois-je entretenir ma mémoire et comment le faire ? »,**
- **stimuler ses fonctions intellectuelles** et lui permettre d'acquérir des stratégies de mémorisation afin de les utiliser dans la vie quotidienne,
- **repenser son hygiène de vie**, vis à vis des différents facteurs de risque de survenue d'une maladie neurodégénérative.

La prestation soutien de la mémoire s'inscrit dans une démarche déontologique, en respectant les choix des personnes et sans se substituer aux professionnels de santé.

e. Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** est à la disposition du Bénéficiaire pour l'écouter, l'informer sur ce qu'est l'incontinence, ses principales formes, les traitements possibles ainsi que sur les prises en charges publiques.

Elle délivre également des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques sur des sujets tels que l'incontinence urinaire, les symptômes, l'échographie vésicale...) pour accompagner le Bénéficiaire dans ses démarches.

Si cela est nécessaire, l'Equipe médico-psycho-sociale orientera le Bénéficiaire vers son médecin traitant afin que soit réalisé un examen complet par des professionnels compétents.

FILASSISTANCE lui indiquera également les coordonnées de médecins spécialistes, de professionnels de santé (kinésithérapeutes, stomathérapeutes...), d'établissements hospitaliers ou associations les plus proches de son Domicile.

f. Bilan 360°

Le bilan 360° permet d'analyser la situation de « couple » Aidant/Aidé et de proposer les solutions adéquates. **FILASSISTANCE** s'engage à réaliser un bilan global de la situation pour l'Aidant et son Aidé en tenant compte du contexte et des conditions de vie, de l'entourage, des ressources financières, etc.

En fonction de la situation, **FILASSISTANCE**, informe l'Aidant dans les thématiques suivantes liées à la Dépendance :

- Écoute.
- Habitat.
- Informations / formations.
- Prévention santé.
- Organisation de la vie au Domicile / coordination.
- Répit.
- Juridique.
- Financier.

g. Bilan de l'habitat

Afin de déterminer au mieux les impératifs d'adaptation du Domicile aux besoins du Proche parent aidé, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute chargé d'élaborer et proposer une solution de maintien du Proche parent aidé à son Domicile. A cette fin, l'ergothérapeute :

- Réalise un diagnostic technique du caractère fonctionnel du logement : évaluation de l'accessibilité du logement (étages, escaliers, couloirs, etc.) et de son adaptabilité éventuelle (possibilités d'aménagement des pièces et du mobilier, etc.) au regard de la situation personnelle du Proche parent aidé ;
- Soumet le Proche parent aidé à des tests d'évaluation de sa mobilité au sein de son logement. Cette aptitude à se déplacer, seul et en toute sécurité, est déterminée en tenant compte des équipements adaptés dont dispose le Proche parent aidé lors de la réalisation du bilan (cannes, béquilles, déambulateur, fauteuil roulant, prothèses). Au besoin, l'ergothérapeute s'entretient, pour avis, avec le médecin traitant du Proche parent aidé de la situation de ce dernier et de son évolution probable ;

A l'issue de ces opérations, l'ergothérapeute adresse au Proche parent aidé, son Conjoint ou son représentant un avis sur la possibilité de maintien au Domicile comportant les renseignements suivants :

- Une solution chiffrée d'aménagements immobiliers et/ou d'agencement mobilier accompagnée des coordonnées des professionnels susceptibles de les réaliser ;
- L'indication chiffrée des matériels susceptibles de faciliter les déplacements intérieurs et les coordonnées de professionnels commercialisant ce type de matériels ;
- Les possibilités d'aides au financement des travaux d'adaptation de *son Domicile* et la mention des interlocuteurs appropriés (A.N.A.H par exemple) dans ces démarches.

FILASSISTANCE prend en charge la visite de l'ergothérapeute dans la limite de 300 € TTC

Les prestations qui en découleraient sont à la charge du Proche parent aidé.

Cette garantie peut être mise en œuvre qu'une seule fois lors de la survenance de la Dépendance du Proche parent.

h. Accompagnement dans les démarches administratives

FILASSISTANCE conseille l'Aidant sur les organismes à contacter, les financements possibles (ex : organismes publics, mutuelles, caisse de retraite) et met en relation le cas échéant avec les services sociaux locaux.

Sur demande, **FILASSISTANCE** accompagne l'Aidant 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 types.

i. Formation de l'Aidant

FILASSISTANCE organise et prend en charge de la venue d'une infirmière au Domicile de la personne en état de Dépendance pour accompagner l'Aidant qui pourra ainsi acquérir de bons gestes, des bonnes pratiques (nutrition hygiène), des informations sur son rôle dans le réseau de soins, ses limites et les aspects psychologiques, ...

Cette garantie peut être mise en œuvre qu'une seule fois lors de la survenance de la Dépendance du Proche parent.

j. Aide à la constitution de dossier Dépendance de l'Aidé

FILASSISTANCE aide le Bénéficiaire dans la constitution du dossier lié à la Dépendance de l'Aidé (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée...).

k. Recherche d'établissements spécialisés

FILASSISTANCE recherche et indique au Bénéficiaire les établissements spécialisés qui peuvent recevoir le Bénéficiaire en état de Dépendance de façon permanente.

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

Le coût du lit est à la charge du Bénéficiaire ou de son Proche parent aidé.

l. Recherche d'établissements temporaires

FILASSISTANCE recherche et indique au Bénéficiaire les établissements spécialisés qui peuvent recevoir le Bénéficiaire en état de Dépendance de façon temporaire.

Si le Bénéficiaire le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du Domicile ou le plus

apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

Le coût du lit est à la charge du Bénéficiaire ou de son Proche parent aidé.

m. Aide au déménagement

FILASSISTANCE organise le déménagement du Proche parent aidé si son changement de domicile est indispensable, ou s'il doit être hébergé dans un établissement spécialisé.

Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

n. 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.

o. Services à la carte

FILASSISTANCE aide le Bénéficiaire dans la recherche des prestataires et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales :**

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

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

Les frais engagés sont à la charge du Bénéficiaire.

p. Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement

Sur simple demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire dans la recherche de prestataires et de l'établissement des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales**.

FILASSISTANCE communique également au Bénéficiaire des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé.

Le coût des devis et des travaux engagés est à la charge du Bénéficiaire qui le règlera directement au prestataire retenu.

Le choix final du prestataire est à la discrétion du Bénéficiaire.

En aucun cas, **FILASSISTANCE ne pourra être tenue responsable d'une exécution défectueuse de ce prestataire.**

q. Enveloppe de services pour le répit de l'Aidant

Afin d'accompagner le Bénéficiaire à organiser un temps de répit dans l'année, **FILASSISTANCE** met à disposition une enveloppe de **500 € TTC maximum par année civile**, pour un Aidant qui a la charge de son Proche parent aidé, lui permettant d'accéder à la mise en œuvre des prestations suivantes :

- **Recherche et prise en charge d'une place en établissement temporaire :**

FILASSISTANCE recherche et indique au Bénéficiaire les établissements spécialisés qui peuvent recevoir le Proche parent aidé de façon temporaire.

10) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT ENTRAINANT UNE HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS DE L'AIDANT

Dans le cadre de la garantie de cet article IV. 10, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : Le Proche parent aidé,
- par Evènement : La Maladie ou l'Accident à l'origine de l'Hospitalisation.

a. Garde du Proche parent aidé au Domicile

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous :

Si le Bénéficiaire 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**.

- **Accompagnement du Proche parent aidé :**

Durant le répit de l'Aidant, **FILASSISTANCE** recherche et organise (**sous réserve des disponibilités locales**) auprès du Proche parent aidé des prestations pour :

- Assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments,
- Trouver une aide-ménagère, un accompagnateur pour les déplacements,
- Trouver une auxiliaire de vie, des professionnels paramédicaux,
- Trouver une garde de jour ou de nuit,
- Trouver une personne de compagnie.

- **Venue d'un visiteur au Domicile du Proche parent aidé :**

FILASSISTANCE organise auprès du Proche parent aidé la visite quotidienne d'une personne mandatée par **FILASSISTANCE**.

Un programme de visites est établi. **Elles ont lieu entre le lundi et le samedi (hors jours fériés).**

Lors de chaque passage, le visiteur s'assure de la présence du Proche parent aidé et de sa réponse. En cas de problème ou non-réponse, il donne l'alerte à **FILASSISTANCE** (qui alerte la personne désignée par le Bénéficiaire) et/ou aux secours.

- **Garde des Animaux de compagnie :**

FILASSISTANCE organise et prend en charge la garde des Animaux de compagnie au Domicile ou dans une pension pour animaux.

- la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, **en mettant à sa disposition 1 Titre de transport par Evènement**. **FILASSISTANCE** prend également en charge les frais d'hôtel à concurrence de **100 € TTC maximum par nuit dans la limite de 200 € TTC par Evènement**. **Les frais de nourriture et annexes sont exclus.**

- **OU** la venue d'une garde malade à Domicile. Cette prestation est mise en œuvre **dans la limite de 10 heures par Evènement réparties pendant la période d'hospitalisation et les 15 jours suivant le retour au domicile de l'Aidant.**

Cette garantie est limitée à 1 Titre de transport par année civile.

11) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT ENTRAINANT UNE HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES DU PROCHE PARENT AIDE SURVENANT LORS D'UN SEJOUR DE L'AIDANT EN FRANCE HORS DE SON DOMICILE

Dans le cadre de la garantie de cet article IV. 11, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : L'Aidant,
- par Evènement : La Maladie ou l'Accident à l'origine de l'Hospitalisation.

a. Retour anticipé de l'Aidant (de son lieu de séjour jusqu'au Domicile)

FILASSISTANCE organise et prend en charge le retour de l'Aidant jusqu'à son Domicile et éventuellement le retour sur son lieu de séjour.

Cette garantie est limitée à 1 Titre de transport maximum par année civile.

12) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'AIDANT

Dans le cadre des garanties de cet article IV. 12, il faut entendre :

- par Bénéficiaire : Le Proche parent,
- par Evènement : Le décès de l'Aidant.

a. Accompagnement médico-social

Suite au décès de l'Aidant et si un dispositif d'accompagnement avait été mis en place en accord avec **FILASSISTANCE**, notre Equipe médico-sociale peut, à la demande de la famille, se mettre en relation avec l'assistante sociale de secteur afin de l'informer de l'organisation mise en place par l'Aidant et **FILASSISTANCE**.

b. Garde du Proche parent aidé au Domicile

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous :

- la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, **en mettant à sa disposition 1 Titre de transport par Evènement.** **FILASSISTANCE** prend également en charge les frais d'hôtel à concurrence de 100 € TTC maximum par nuit dans la limite de 300 € TTC par Evènement. **Les frais de nourriture et annexes sont exclus.**
- **OU** la venue d'une garde malade à Domicile. Cette prestation est mise en œuvre **dans la limite de 15 heures par Evènement réparties sur les 5 jours consécutifs suivant le décès de l'Aidant.**

V. EXCLUSIONS

1) Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

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

Exclusions générales

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

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

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

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais 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 ;

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

VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

1) Subrogation

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

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

2) Informatique et libertés

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (**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 fausse 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

