

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT COLLECTIF n° FIC15SAN1533
ASSISTANCE SANTE**

La **SOCIETE MUTUALISTE CHIRURGICALE ET COMPLEMENTAIRE DU PERSONNEL DE LA BANQUE DE FRANCE (ci-après « SMCC »)**, Mutuelle du Livre II régie par le Code de la Mutualité, enregistrée sous le n° SIREN 775 657 125, dont le siège social est situé 2 Avenue Pierre Mendès, a souscrit le Contrat collectif n° **FIC15SAN1533**, au profit des bénéficiaires des contrats collectifs et individuels de la SMCC et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

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

A. CADRE DES GARANTIES

1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone	01 70 37 97 24 (depuis la France) (Choix 2) +33 1 70 37 97 24 (depuis l'étranger) (Choix 2)
Télécopie	09 77 40 17 87
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Courriel	assistance.personnes@filassistance.fr

2. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES ?

Ont la qualité de Bénéficiaires l'Adhérent ouvrant droit et ses Ayants droit couverts par un contrat SMCC et vivant sous le même toit ainsi que toute personne désignée dans la garantie comme destinataire de la prestation servie.

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

3. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

A l'exception des prestations d'assistance accessibles à l'Etranger (article C.12), les garanties d'assistance fournies par **FILASSISTANCE** au titre des présentes conditions générales valant Notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

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

4. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?

Les garanties définies dans le présent Contrat suivent le sort du contrat d'assurance frais soins de santé souscrit auprès de la **SMCC** auquel elles se rattachent et dont elles font partie intégrante (délai de

rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension, résiliation, etc.).

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Évènement à l'origine de la demande d'assistance survient postérieurement à la date d'adhésion et durant la période de validité du présent Contrat.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance frais de soins de santé souscrit auprès de la **SMCC** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC15SAN1533**.

B. GENERALITES

1. DEFINITIONS

Accident : Blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure 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 à titre principal d'un contrat collectif ou individuel de la SMCC.

AGGIR : La grille AGGIR (Autonomie, gérontologie, groupes iso-ressources) est un barème permettant d'évaluer l'état d'autonomie de la personne âgée. C'est l'outil national d'évaluation de la dépendance déterminant le niveau des aides publiques, et notamment l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

Aidant :

- L'Adhérent ou son Conjoint qui assiste son ascendant en état de Dépendance. L'Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les Actes de la vie quotidienne. **Sauf clause contraire**, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à domicile son ascendant en état de Dépendance.
- Toute personne assistant l'Adhérent ou son Conjoint lorsqu'ils se trouvent en situation de Dépendance. **Sauf clause contraire**, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à Domicile l'adhérent ou son conjoint en état de Dépendance.

Aidé : L'Adhérent, son Conjoint, ou leur ascendant en état de Dépendance.

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

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.

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

Ayant-droit :

- Le Conjoint de l'Adhérent,
- Les enfants à charge : enfant âgé de moins de 28 ans dont l'Adhérent à la charge effective et permanente au sens de l'article L. 513-1 du code de la sécurité sociale. L'enfant doit vivre de façon permanente en France. Si l'enfant travaille, sa rémunération nette ne doit pas être égale ou supérieure au SMIC (appréciée en moyenne mensuelle sur l'année calendaire écoulée). La condition d'âge ne s'applique pas aux enfants adultes handicapés de plus de 28 ans fiscalement à charge de l'ancien agent qui sont garantis sous réserve qu'ils perçoivent des revenus inférieurs au SMIC et qu'ils soient titulaires d'une carte d'invalidité ou d'une carte mobilité inclusion (CMI) mention invalidité ou bénéficiaires de l'allocation légale aux adultes handicapés ;
- Les ascendants de l'Adhérent non imposables à titre personnel et qui sont à la charge fiscale de l'Adhérent à titre principal.

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

Chimiothérapie/ Radiothérapie : Traitement chimique ou par irradiation permettant de traiter un cancer. La chimiothérapie/radiothérapie sera vérifiée par l'Equipe médicale de **FILASSISTANCE** à travers la réception du protocole de soins de l'Adhérent ou de son Conjoint.

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° **FIC15SAN1533**.

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 médicale : Médecin de **FILASSISTANCE**.

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.

Etranger : Tout pays situé hors de France, à l'exclusion des zones formellement déconseillées par le ministère des affaires étrangères français dont la liste, par pays, est accessible sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>.

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

France : France métropolitaine et les Départements-Régions d'Outre-mer français suivants : Guadeloupe, Guyane française, Martinique et la Réunion.

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

Immobilisation : Etat d'une personne, qui suite à une Maladie ou à un Accident, se trouve dans l'impossibilité d'effectuer seule certains gestes essentiels de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, prendre ses repas, assurer sa continence, se déplacer à l'intérieur du Domicile) et doit être aidée par une tierce personne ou dans l'impossibilité provisoire de se déplacer à l'intérieur de son Domicile sans aides techniques suite à l'immobilisation d'un ou des membre(s) supérieur(s) ou inférieur(s). La période d'Immobilisation n'inclut pas la période d'Hospitalisation.

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

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

Pathologies lourdes :

- Infarctus du myocarde : il s'agit de la nécrose d'une zone du muscle myocardique, dont le diagnostic est posé par la présence de signes électriques caractéristiques au tracé électrocardiographique, associée à une augmentation des enzymes cardiaques et aux douleurs caractéristiques ;
- Coronaropathie : sont prises en considération, les coronaropathies ayant nécessité une intervention chirurgicale à « cœur ouvert » avec au moins un double pontage coronarien ;
- Accident vasculaire cérébral sans guérison complète : l'accident vasculaire cérébral est défini comme étant un infarctus du tissu cérébral ou une hémorragie intracrânienne. Il devra y être associé un déficit neurologique séquellaire persistant de façon constante plus de 15 jours ;
- Cancer : toute tumeur maligne caractérisée par la croissance non contrôlée et la propagation de cellules malignes qui envahissent les tissus. La preuve indiscutable d'un tel phénomène ou l'examen anatomopathologique d'une tumeur maligne doit être fourni. Sont également couverts les leucémies, les lymphomes et la maladie de Hodg ;
- Insuffisance rénale : il s'agit des insuffisances rénales dépassées entraînant la nécessité de se soumettre régulièrement à une dialyse péritonéale ou une hémodialyse ;
- Greffe d'organe : sont retenues les greffes d'organes suivantes : la greffe du cœur, du cœur et des poumons, celle du foie, du pancréas ou du rein. La greffe de la moelle osseuse est assimilée à une greffe d'organe. Le risque est considéré réalisé lorsque la Maladie grave ou la greffe d'organe a fait l'objet d'un diagnostic, c'est-à-dire la constatation clinique et para-clinique d'une affection établie et justifiée de manière impartiale par une autorité médicale spécialisée.

Titre de transport : Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1^{ère} 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 : zone couvrant la France métropolitaine.
- Pour l'Adhérent résidant dans les Départements-Régions d'Outre-Mer français : zone limitée au Département-Région dans lequel se trouve le domicile de l'Adhérent.

2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie, **dans un délai maximum de 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**.

Les prestations accessibles à l'Étranger sont acquises uniquement en cas de survenance de l'Évènement garanti avant le terme du 90^{ème} jour calendaire suivant la date de départ de France de l'Adhérent ou de son Conjoint.

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

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

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

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

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

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

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

2.2. REGLEMENT DES PRESTATIONS

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

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

2.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

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

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

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

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

2.4. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5. CONDITIONS D'AVANCE DE FRAIS

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

2.5.1. Conditions préalables au versement de l'avance par Filassistance

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

Le Bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à FILASSISTANCE un chèque certifié ou un chèque de banque.

2.5.2. Délai de remboursement de l'avance à Filassistance

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

2.5.3. Sanctions

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et **FILASSISTANCE** pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

3. EXCLUSIONS

3.1. EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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 (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I 1° du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- de la participation de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, en tant que concurrent, à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à titre non amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- 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 ;
- de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- 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.

3.2. EXCLUSIONS MEDICALES

Exclusions spécifiques à l'article « ASSISTANCE SANTE A L'ETRANGER » :

- les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier,
- les frais engagés en France qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident ou à une Maladie survenue à l'Etranger,
- tous frais relatifs à un traitement ordonné en France avant le départ ou après le retour, sauf cas d'aggravation imprévisible,
- les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'Hospitalisation, consécutifs à des pathologies préexistantes et aux complications qui peuvent en découler,
- les frais consécutifs à une tentative de suicide, à l'usage de drogues, stupéfiants, produits médicamenteux ou tranquillisants non ordonnés médicalement ou obtenus frauduleusement,
- les frais occasionnés par les interruptions volontaires de grossesse et les complications qui peuvent y être liées,
- les frais résultant de la complication d'un état de grossesse et dans tous les cas les frais occasionnés par des états de grossesse au-delà du 6^{ème} mois,
- les frais consécutifs à une Maladie chronique à des Maladies ou troubles mentaux comprenant les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement,

- les transports primaires d'urgence, les frais de recherche et de secours de personne en montagne, en mer, ou dans le désert et les frais correspondants,
- les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement,
- les vaccins et les frais correspondants,
- les visites médicales de contrôle et les frais y afférents,
- toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- les cures thermales,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple).

3.3. EXCLUSIONS TERRITORIALES

Les garanties ne peuvent jamais trouver à s'appliquer, sauf dispositions dérogatoires expresses:

- dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
- dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement tout évènement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement la mise en œuvre de la prestation ou garantie impossible ;

Par ailleurs, toute délivrance de prestation ou de garantie prévue au Contrat devant être effectuée :

- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par la Direction Générale du Trésor et librement consultables sur le site internet officiel de cette dernière accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>,
- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par le Groupe d'Action Financière (GAFI) et librement consultables sur le site internet officiel de ce dernier et accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/>, et plus généralement,
- dans un pays faisant l'objet d'une sanction internationale ou dans lequel la délivrance en tout ou partie de la garantie par l'assureur contreviendrait à la réglementation Européenne et Internationale applicables,

sera réalisée dans le cadre des dispositions et restrictions spécifiques prévues aux termes de l'une ou l'autre des listes précitées.

L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI découlent directement, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

A ce titre, en cas de désaccord entre les parties sur l'interdiction faite à **FILASSISTANCE** de délivrer sa garantie, celles-ci devront se référer à la ou les liste(s) officielle(s) dans leur version en vigueur au regard de la réglementation applicable à la date de survenance du sinistre litigieux.

Dans le cadre de toute opération de virement à l'international ordonnée par **FILASSISTANCE**, il est entendu entre les parties que la responsabilité de **FILASSISTANCE** ne saurait être recherchée dans l'hypothèse où l'établissement bancaire émetteur auquel **FILASSISTANCE** s'est adressé refuserait de procéder à l'opération de virement au motif que celle-ci serait contraire à la réglementation Européenne ou Internationale applicable en général ou plus particulièrement incompatible avec l'une de ses politiques internes.

4. 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.

5. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'Adhérent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, 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 informations personnelles de l'Adhérent pourront éventuellement faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

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

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

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

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

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

Sous certaines conditions réglementaires, l'Adhérent 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.

L'Adhérent 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).

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

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

6. 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 tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

7. AUTORITE DE CONTROLE

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

8. RECLAMATIONS

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

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,

- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,
- 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 à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Adhérent dans ce délai.

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

Si le désaccord persiste, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra soit saisir les tribunaux compétents, soit saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance en adressant sa demande :

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

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.

9. PRESCRIPTION

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

- Délai de prescription

Article L.114-1 :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

Pour les contrats d'assurance vie, nonobstant les dispositions du 2^e alinéa ci-dessus, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

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

Article L.114-2 :

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

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

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

Article L.114-3 :

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

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

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

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

Article 2240 du Code civil

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

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

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

Article 2244 du Code civil

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

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

Article 2245 du Code civil

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

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

- **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, arrrages 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).

10. 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.

11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

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

C. DETAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées dans le D. « Tableau synoptique des prestations garanties ».

1. PRESTATIONS ACCESSIBLES A L'ADHERENT DES SON ADHESION

1.1. SERVICE GENERAL DE RENSEIGNEMENTS

FILASSISTANCE recherche et communique à l'Adhérent le ou les renseignements nécessaire(s) à la résolution des problèmes de la vie familiale et quotidienne (à l'**exception des problèmes liés à sa vie professionnelle**).

1.2. INFORMATIONS PRATIQUES

La prestation de renseignements est délivrée par une équipe de chargés d'informations qui répondent à toute question relative aux domaines mentionnés ci-dessous.

- **Renseignements réglementaires**
- **Justice/défense/recours** : à qui s'adresser, comment porter plainte, juridictions civiles, juridictions administratives, juridictions pénales, frais de justice, aide judiciaire, amendes pénales...
- **Vie professionnelle** : contrat de travail, réglementation du travail, licenciement, chômage, travail à Domicile, fonction publique, travail à l'Etranger, travail temporaire, ...
- **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, comment créer une association, congés de formation des salariés, ...
- **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, ...
- **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, ...
- **Famille** : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, éducation des enfants, émancipation des mineurs, union libre, divorce, succession, décès, handicapés, ...

▪ 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.
- **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'Etranger, votre argent en vacances, ...
- **Formalités/cartes/permis** : **état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, ...**
- **Démarches administratives du consommateur** : fournisseurs énergies (eau, gaz, électricité), opérateurs téléphoniques, fournisseurs d'accès internet, 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...

▪ Renseignements divers dépannages

FILASSISTANCE recherche et communique à l'Adhérent les numéros de téléphone des prestataires suivants :

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

Les prestations effectuées (pièces et main d'œuvre) sont à la charge de l'Adhérent qui les règlera directement au(x) prestataire(s) retenu(s). Le choix final du prestataire est du ressort exclusif de l'Adhérent. FILASSISTANCE ne pourra pas être tenue responsable d'une exécution défectueuse de ce prestataire.

▪ Renseignements voyages

FILASSISTANCE informe l'Adhérent sur les formalités administratives concernant les pays étrangers dans lesquels il doit se rendre à titre privé.

L'Equipe médicale de **FILASSISTANCE** est à la disposition de l'Adhérent pour lui indiquer les obligations en matière de vaccins et les précautions d'usage avant, pendant et après les voyages selon les pays visités.

FILASSISTANCE peut venir en aide à l'Adhérent, si ce dernier se trouve confronté à l'Etranger à des difficultés pour consulter un médecin sur place qui parlerait français ou anglais.

▪ Informations spécialisées

Dans le respect du rôle du médecin traitant, **FILASSISTANCE** :

- répond aux questions générales d'ordre médical ou diététique (**à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone**),
- 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,

- 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.**

1.3. LES SERVICES A LA CARTE (ACCES AUX SERVICES A LA PERSONNE ET AUX SERVICES DIVERS)

Ces services sont accessibles à **tout moment**.

FILASSISTANCE aide à rechercher un prestataire parmi la liste suivante et se charge de sa 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 ...).

FILASSISTANCE indique à l'Adhérent 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 coûts éventuels de ces prestataires sont à la charge de l'Adhérent.

1.4. PREVENTION DES RISQUES CARDIO-VASCULAIRES

FILASSISTANCE informe l'Adhérent sur les risques cardio-vasculaires qu'il encourt. Il pourra ainsi acquérir des connaissances sur les facteurs de risques qu'il présente et ainsi être éduqué aux bonnes pratiques en matière d'hygiène de vie.

Dans cette optique, l'Adhérent pourra donc bénéficier d'informations de prévention et d'accompagnement en fonction des facteurs de risque détectés qui lui sont propres.

- **Évaluation/Recueil d'informations** : Afin d'évaluer l'âge vasculaire de la personne, ainsi que sa situation économique et sociale pour faire le point sur sa situation de vie.
- **Compréhension de l'information transmise** : Identifier des facteurs de risque cardio-vasculaire suite aux données de santé recueillies, afin de développer une prise de conscience des risques encourus.
- **Assimilation** : Sélectionner des thèmes faisant écho au recueil d'informations dans le but de personnaliser le « Pack Filassist Cardio + » et de mettre en place un coaching adapté à chaque personne.
- **Modification de comportement** : Proposer à l'Adhérent de programmer un accompagnement santé personnalisé sur 6 mois par téléphone, comprenant des ateliers d'éducation à la prévention et au maintien du capital santé, ainsi qu'un accompagnement économique et social pour diminuer les facteurs de risque identifiés et gagner en bien-être.

2. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE A DOMICILE D'UN BENEFICIAIRE

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

FILASSISTANCE apporte son aide, en l'absence du médecin traitant, pour trouver un médecin de garde, une infirmière ou un intervenant paramédical, au Domicile du Bénéficiaire.

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

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

2.2. ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au Domicile du Bénéficiaire, 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 prestation s'applique si le Bénéficiaire ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le 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 du Bénéficiaire, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

Le coût du ou des médicaments sont pris en charge financièrement par le Bénéficiaire.

Cette prestation s'applique dans la limite de 2 interventions par an et par Bénéficiaire.

2.3. ACHEMINEMENT ET RESERVATION DE LIT EN MILIEU HOSPITALIER

Si le médecin traitant prescrit une Hospitalisation non urgente du Bénéficiaire, **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 de l'accord et de la disponibilité du centre d'admission.**

Sur prescription médicale, **FILASSISTANCE** peut rechercher une ambulance et organiser le transport du Bénéficiaire malade ou blessé jusqu'à son lieu d'Hospitalisation. **FILASSISTANCE ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours ou de transport primaire qui seuls doivent être sollicités en cas d'urgence médicale.**

Si le retour au Domicile du Bénéficiaire doit s'effectuer en ambulance ou VSL, et s'il fait la demande, **FILASSISTANCE** organisera son retour.

Les frais de l'ambulance ou du transport sont à la charge du Bénéficiaire.

2.4. ECOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

FILASSISTANCE INTERNATIONAL met en relation le Bénéficiaire avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, et d'assistantes sociales destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

3. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS :

- D'IMMOBILISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT DONT LA DUREE EST COMPRISE ENTRE 11 ET 25 JOURS INCLUS
- D'HOSPITALISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT DONT LA DURÉE EST COMPRISE ENTRE 4 ET 10 JOURS INCLUS

3.1. AIDE A DOMICILE

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

FILASSISTANCE prend en charge la rémunération de l'Aide à Domicile, dans les conditions ci-dessous.

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent/de son Conjoint un forfait de 4 heures par Evènement à répartir dans le mois suivant son Hospitalisation ou pendant la période d'Immobilisation au Domicile.

Cette prestation est limitée à 2 interventions par année civile/par Adhérent et par Conjoint.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 4.1 « Aide à domicile ».

4. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS :

- D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 25 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT
- D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

4.1. AIDE A DOMICILE

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent/de son Conjoint une aide à Domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

FILASSISTANCE prend en charge la rémunération de l'Aide à Domicile, dans les conditions ci-dessous.

FILASSISTANCE prend en charge un maximum de 15 heures d'Aide à Domicile par Evènement, à répartir dans les 2 mois suivant l'Hospitalisation ou pendant la période d'Immobilisation au Domicile de l'Adhérent/ de son Conjoint.

Cette prestation est limitée à 2 interventions par année civile/par Adhérent et par Conjoint.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation 3.1 « Aide à domicile ».

5. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 3 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

5.1. PLAN D'AIDE A LA CONVALESCENCE

Pendant l'Hospitalisation, lors du retour à Domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint, l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** réalise un entretien téléphonique avec l'Adhérent, son Conjoint 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 de l'Adhérent, de son Conjoint et de sa famille.

- **Les droits et les démarches**

FILASSISTANCE aide l'Adhérent ou son Conjoint 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 l'Adhérent ou son Conjoint sur les aides techniques éventuelles pouvant favoriser sa convalescence le cas échéant.

FILASSISTANCE peut mettre en relation l'Adhérent ou son Conjoint avec des distributeurs de matériels médicaux pouvant délivrer ces aides.

5.2. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut s'occuper des enfants ou des petits-enfants **âgés de moins de 15 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur accompagnement à l'école **pendant une période de 2 jours maximum par Evènement.**

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **FILASSISTANCE** pourra organiser et prendre en charge l'**une** des prestations suivantes :

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

5.3. GARDE OU TRANSFERT DES PERSONNES DEPENDANTES

Si personne ne peut assumer la garde des personnes dépendantes, vivant habituellement au foyer de l'Adhérent, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur garde **pendant une période de 2 jours maximum par Evènement.**

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **FILASSISTANCE** pourra organiser et prendre en charge l'**une** des prestations suivantes :

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

5.4. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

En cas d'Hospitalisation **de plus de 3 jours** l'Adhérent ou de son Conjoint et à **plus de 50 Km** de son Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même Zone de résidence que celle de l'Adhérent, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement** afin de se rendre au chevet de l'Adhérent ou du Conjoint.

5.5. GARDE OU TRANSFERT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

FILASSISTANCE organise et prend en charge (**hors frais de toilettage et de soins vétérinaires**) la garde à l'extérieur ou l'entretien à Domicile des Animaux de compagnie.

La prise en charge de cette garde ne peut excéder une période de 30 jours par Evènement et doit être mise en œuvre pendant ou après l'Hospitalisation.

5.6. RECHERCHE DE PRESTATAIRES

FILASSISTANCE recherche et met en relation l'Adhérent/ son Conjoint avec des intervenants tels que :

- ✓ infirmière,
- ✓ kinésithérapeute,
- ✓ pédicure,
- ✓ services de livraison à Domicile,
- ✓ coiffeur.

La prise en charge de ces interventions est à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

5.7. ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEPLACEMENTS

Afin de faciliter les déplacements de l'Adhérent ou de son Conjoint pendant sa convalescence, **FILASSISTANCE** recherche pour son compte des services d'aide au déplacement (à la banque, à La Poste, dans un établissement de soins, etc.) et organise si besoin, **la venue d'un accompagnateur.**

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

6. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

6.1. TELEASSISTANCE

FILASSISTANCE met à la disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint, un appareil de téléassistance qui sécurise son maintien à Domicile.

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

24H/24 et 7J/7, l'Adhérent ou son Conjoint peut bénéficier d'une écoute par les équipes d'assistance qui, si nécessaire, feront appel aux structures d'urgence pour lui porter secours sans prendre en charge les frais liés aux interventions.

FILASSISTANCE rembourse **un mois d'abonnement de téléassistance** et les frais de mise en service **sous réserve de la réception des factures justifiant des frais engagés.**

7. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE TRAITEMENT PAR CHIMIOThERAPIE OU RADIOTHERAPIE OU LORS DE LA SURVENANCE D'UNE PATHOLOGIE LOURDE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

7.1. AIDE A DOMICILE

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent/de son Conjoint une aide à Domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

FILASSISTANCE prend en charge la rémunération de cette Aide à Domicile **dans la limite de 20 heures accordées maximum par année civile. Les heures accordées lors de l'appel initial de l'Adhérent ou de son Conjoint pourront être mises en place dans les 12 mois glissants qui suivent l'appel initial.**

7.2. ECOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

FILASSISTANCE met en relation l'Adhérent ou son Conjoint en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, et d'assistantes sociales destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

7.3. AIDE A LA RECHERCHE DE FOURNISSEURS DE PERRUQUES

À la demande de l'Adhérent ou de son Conjoint, **FILASSISTANCE** recherche et lui communique les coordonnées de fournisseurs de perruques.

Le coût de ces produits est à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

8. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

8.1. ECOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

En cas de baby-blues ou de difficultés pour avoir un enfant, FILASSISTANCE met en relation l'Adhérent ou son Conjoint en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, et d'assistantes sociales destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette prestation est limitée à 3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement.

8.2. INFORMATIONS POUR AIDER LES PRIMO-PARENTS

FILASSISTANCE informe l'Adhérent ou son Conjoint dans les domaines liés à la vie familiale des primo-parents.

8.3. VISITE D'UN PROFESSIONNEL

Dans les 30 jours suivant la naissance de l'enfant, FILASSISTANCE organise et prend en charge la visite d'un professionnel (assistante maternelle, sage-femme, etc.) **dans la limite de 2 heures maximum par Evènement** pour informer les primo-parents.

8.4. AIDE A DOMICILE

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent/de son Conjoint une aide à Domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères et prend en charge sa rémunération **dans la limite de 5 heures maximum par Evènement réparties dans les 30 jours suivant la naissance de l'enfant.**

Ce plafond est porté à 8 heures maximum par Evènement en cas de naissance multiple.

8.5. PRESENCE DES PARENTS AU CHEVET DU NOUVEAU-NE

En cas de naissance prématurée et si l'enfant est hospitalisé à plus de 50 Km du Domicile de l'Adhérent, FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport de l'Adhérent ou de son Conjoint, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement** afin qu'il se rende au chevet du nouveau-né hospitalisé.

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement de l'Adhérent ou de son Conjoint sur place dans la limite de 2 nuits et à concurrence de 180 € TTC par Evènement.

8.6. GARDE OU TRANSFERT DES AUTRES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut s'occuper des enfants **âgés de moins de 15 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur accompagnement à l'école **pendant une période de 2 jours maximum par Evènement.**

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **FILASSISTANCE** pourra organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

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

9. PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

9.1. GARDE DE L'ENFANT AGE DE MOINS DE 15 ANS MALADE OU ACCIDENTE

En cas d'Accident ou Maladie soudaine, obligeant un des enfants **âgé de moins de 15 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint à rester au Domicile sans qu'aucune personne ne puisse rester à son chevet, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, **au maximum, 30 heures de garde à Domicile de l'enfant par Evènement, réparties sur 5 jours consécutifs.**

La prestation est subordonnée à l'envoi d'un certificat médical établi préalablement à l'appel téléphonique, par le médecin traitant, indiquant le caractère imprévu de l'Evènement ainsi que la nécessité de maintien à Domicile de l'enfant.

La mise à disposition de la garde à Domicile ne s'applique qu'au-delà du congé pour enfant malade prévu légalement ou conventionnellement et sous réserve que l'Adhérent ou son Conjoint n'emploie pas déjà une assistante maternelle pour la garde de son enfant.

9.2. ECOLE A DOMICILE

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint, l'oblige à garder le lit par suite de Maladie ou d'Accident et que cette obligation entraîne une absence scolaire **supérieure à 15 jours**, **FILASSISTANCE** fournit une aide pédagogique à **partir du 16^{ème} jour d'absence**.

Pour cela **FILASSISTANCE** recherche et prend en charge un répétiteur scolaire se déplaçant au Domicile de l'Adhérent (ou, le cas échéant dans l'établissement hospitalier si l'enfant est hospitalisé) pour donner à l'enfant des cours dans les matières principales (français, mathématiques, langues étrangères (1^{ère} et 2^{nde} langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles), **à raison de 10 heures par semaine au maximum (150 heures maximum par an et 500 heures pendant toute l'adhésion au présent Contrat)**.

Cette prestation s'adresse exclusivement aux enfants du cours préparatoire à la classe terminale scolarisés en France telle que définie ci-avant et ne peut être fournie **qu'une fois par année scolaire, telle que définie par le Ministère de l'Education Nationale, pour chacun des enfants** de l'Adhérent. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs **dans un rayon de 25 Km du Domicile de l'Adhérent**.

Elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires d'été et pendant les jours fériés.

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

9.3. GARDE OU TRANSFERT DES AUTRES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS

Si un enfant **âgé de moins de 15 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint est malade ou accidenté et si personne ne peut s'occuper des autres enfants **âgés de moins de 15 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur accompagnement à l'école **pendant une période de 2 jours maximum par Evènement**.

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **FILASSISTANCE** pourra organiser et prendre en charge **l'une** des prestations suivantes :

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

10. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ABSENCE DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT, AGES DE MOINS DE 15 ANS

10.1. GARDE A DOMICILE DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS

Suite à une indisponibilité ou à un arrêt de travail de la personne salariée en charge de la garde des enfants **âgés de moins de 15 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur garde à Domicile **pendant 2 jours consécutifs maximum par Evènement à concurrence de 10 heures par jour maximum**.

Cette prestation ne peut être fournie qu'une seule fois par année civile.

Les prestations relatives à l'absence (indisponibilité ou arrêt de travail) de l'assistante maternelle sont assurées sous réserve que celle-ci soit agréée et employée dans le respect des dispositions telles que prévues dans le code du travail.

11. AIDE AUX AIDANTS

Les prestations décrites ci-dessous sont accessibles lors que l'Adhérent ou son Conjoint devient, après son adhésion, Aidant d'un ascendant en état dépendance, selon les prestations, de GIR 1 à GIR 3, ou de GIR 1 à GIR4.

Ces prestations s'appliquent aussi aux aidants familiaux de l'Adhérent ou de son Conjoint si lui-même est en situation de dépendance de GIR 1 à GIR 3, ou de GIR 1 à GIR 4.

11.1. LORSQUE L'ADHERENT, SON CONJOINT OU L'UN DE LEURS ASCENDANTS EST EN ETAT DE DEPENDANCE (GIR 1 à GIR 4)

11.1.1. BILAN SITUATIONNEL PAR UN ERGOTHERAPEUTE

FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au Domicile de l'Aidé.

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

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

Le bilan situationnel par un ergothérapeute est limité à un seul bilan par Evènement.

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

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

Le coût des travaux est à la charge de l'Aidé.

Cette prestation doit être mise en œuvre dans l'année suivant le changement de niveau de GIR de l'Aidé.

11.1.2. BILAN PREVENTION AUTONOMIE

À la demande de l'Aidant, L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** réalise un « bilan prévention autonomie » de l'Aidé.

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'habillement) dans le but de favoriser le maintien à Domicile de l'Aidé et de préserver sa qualité de vie.

L'équipe de **FILASSISTANCE** délivre des recommandations pour accompagner l'Aidant dans les démarches de maintien à Domicile de l'Aidé.

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 de l'Aidé.

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 de l'Aidé, des fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateurs de véhicules, etc.

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

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

De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de **FILASSISTANCE** aide l'Aidant à constituer un dossier perte d'autonomie/Dépendance pour l'Aidé, 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 de la Dépendance de l'Aidé, 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.

11.1.3. BILAN PREVENTION MEMOIRE

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation médico-psycho-sociale de l'Aidé.

En cas de plainte mnésique objectivée, l'Aidé 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 à l'Aidé un programme d'entraînement et d'accompagnement personnalisé.

11.1.4. BILAN PREVENTION ET ACCOMPAGNEMENT DE L'INCONTINENCE

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** est à la disposition de l'Aidé 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 l'Aidé dans ses démarches.

Si cela est nécessaire, l'Equipe médico-psycho-sociale orientera l'Aidé 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.

11.1.5. BILAN 360 ° DE L'AIDANT

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 l'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.

11.1.6. RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS TEMPORAIRES

FILASSISTANCE recherche et indique à l'Aidant les établissements spécialisés qui peuvent recevoir l'Aidé de façon temporaire.

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

Le coût du lit est à la charge de l'Aidant.

11.1.7. ECOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

FILASSISTANCE met l'Aidant en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, et d'assistantes sociales destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette prestation est limitée à 3 entretiens téléphoniques maximum par année civile.

11.1.8. AIDE A DOMICILE

Lors du changement du niveau de GIR de l'Aidé, FILASSISTANCE met à disposition l'Aidant une Aide à Domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

FILASSISTANCE prend en charge la rémunération de l'Aide à Domicile, dans les conditions ci-dessous.

FILASSISTANCE met à disposition de l'Aidant un forfait de 6 heures par Evènement à répartir dans les 3 mois suivant la date de changement de niveau de GIR de l'état de Dépendance de l'Aidé.

11.2. LORSQUE QUE L'ADHERENT, SON CONJOINT OU L'UN DE LEURS ASCENDANTS EST EN ETAT DE DEPENDANCE (GIR 1 A GIR 3)

11.2.1. ACCOMPAGNEMENT DEPENDANCE

FILASSISTANCE réalise avec l'Aidant, un bilan global de la situation de l'Aidé, en tenant compte du contexte et des conditions de vie :

- Dossier APA et autres aides à Domicile déjà existantes,
- Professionnels intervenant à Domicile,
- Présence et intervention ou non des proches,
- Aménagement du Domicile,
- Situation financière.

A partir de ce bilan réalisé par téléphone, **FILASSISTANCE**

- Identifie les prestations à mettre en place pour le maintien à Domicile de l'Aidé ;
- Accompagne l'Aidant dans la recherche des financements pour les prestations identifiées ou pour le placement de l'ascendant dans un établissement.

12. ASSISTANCE SANTE A L'ETRANGER

Attention : pour les sinistres survenus dans un état de l'Espace Economique Européen (Union Européenne et Islande, Liechtenstein et Norvège) l'Adhérent ou son Conjoint doit se doter de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (ce document est délivré, sur demande de l'assuré social, par la Caisse primaire d'assurance Maladie). Il appartient donc à l'Adhérent et/ou à son Conjoint de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'obtenir cette carte.

En cas de Maladie ou d'Accident à l'Etranger de l'Adhérent ou de son Conjoint, dans le cadre de **déplacements non professionnels inférieurs à 90 jours consécutifs**, en dehors de la France telle que définie ci-avant, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge :

12.1. AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

FILASSISTANCE procède à une avance à hauteur de la facture des frais d'Hospitalisation à acquitter, **dans la limite de 7.700 € TTC par Evènement et dans les conditions cumulatives suivantes** :

- Si le médecin de **FILASSISTANCE** estime, eu égard aux informations fournies par le médecin local, que l'état de santé de l'Adhérent ou de son Conjoint ne permet pas son rapatriement au Domicile,
- Si l'Adhérent ou son Conjoint ne peut pas régler ses frais d'Hospitalisation.

Cette avance est sous réserve de l'application de l'article B.2.5.

À son retour, l'Adhérent ou son Conjoint s'engage à demander le remboursement de ces frais aux organismes sociaux et/ou à tout organisme de prévoyance complémentaire et à rembourser l'avance qui lui a été consentie par **FILASSISTANCE**.

12.2. REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX, PHARMACEUTIQUES, DENTAIRE, D'HOSPITALISATION ET CHIRURGICAUX A L'ETRANGER

Dès le retour de l'Adhérent ou celui de son Conjoint, **FILASSISTANCE** remboursera en complément des remboursements déjà effectués par les organismes sociaux français, la mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont bénéficie le Bénéficiaire, les frais médicaux, pharmaceutiques, d'Hospitalisation et chirurgicaux, **à hauteur des frais réellement engagés, dans la limite de 7.700 € TTC par Evènement sous déduction d'une Franchise de 40 €** et sous réserve de présentation de pièces justificatives (décomptes des remboursements effectués par les organismes et factures des frais médicaux engagés).

La prise en charge maximum des frais dentaires d'urgence est de 150 € TTC par Evènement.

12.3. FRAIS D'AMBULANCE

FILASSISTANCE prend en charge les frais d'ambulance ordonnés par un médecin, pour effectuer un trajet local, autre que celui des premiers secours, de l'Adhérent ou de son Conjoint, dès son retour en France, en complément du remboursement obtenu auprès de la Sécurité sociale ou de tout autre régime de prévoyance collective et sur présentation de toute pièce justificative.

D. TABLEAU SYNOPTIQUE DES PRESTATIONS GARANTIES

PRESTATIONS ACCESSIBLES A L'ADHERENT DES SON ADHESION	
Service général de renseignements	Informations téléphoniques
Informations pratiques	Informations téléphoniques
Les services à la carte (accès aux services à la personne et aux services divers)	Mise en relation sans prise en charge
Prévention des risques cardio-vasculaires	Informations téléphoniques
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE A DOMICILE D'UN BENEFICIAIRE	
Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical	Mise en relation sans prise en charge
Acheminement des médicaments	Prise en charge des frais de livraison dans la limite de 2 interventions par an et par Bénéficiaire
Acheminement et réservation de lit en milieu hospitalier	Organisation sans prise en charge
Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	Entretiens téléphoniques
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS :	
<ul style="list-style-type: none"> - D'IMMOBILISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT DONT LA DUREE EST COMPRISE ENTRE 11 ET 25 JOURS INCLUS - D'HOSPITALISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT DONT LA DUREE EST COMPRISE ENTRE 4 ET 10 JOURS INCLUS 	
Aide à domicile <i>(non cumulable avec la prestation Aide à domicile suivante)</i>	<p>Forfait de 4 heures par Evènement à répartir dans le moins suivant l'Hospitalisation ou pendant la période d'Immobilisation</p> <p>2 interventions/année civile/Adhérent et par Conjoint</p>

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS :

- D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 25 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT
- D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Aide à domicile <i>(non cumulable avec la prestation Aide à domicile précédente)</i>	Forfait de 15 heures par Evènement à répartir dans les 2 mois suivant l'Hospitalisation ou pendant la période d'Immobilisation 2 interventions/année civile/Adhérent et par Conjoint
--	---

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 3 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Plan d'aide à la convalescence	Entretiens téléphoniques
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans	
- Accompagnement à l'école	2 jours maximum par Evènement
- OU venue d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
- OU transfert des enfants chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
Garde ou transfert des personnes dépendantes	
- Garde à domicile	2 jours maximum par Evènement
- OU venue d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
- OU transfert des personnes dépendantes chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
Présence d'un proche au chevet (si Hospitalisation à plus de 50 Km du Domicile)	1 Titre de transport par Evènement
Garde ou transfert des Animaux de compagnie	30 jours de garde maximum par Evènement
Recherche de prestataires	Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement dans les déplacements	Mise en relation sans prise en charge

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS DE L'ADHRENT OU DE SON CONJOINT

Téléassistance	Prise en charge des frais d'installation et d'un mois d'abonnement
-----------------------	---

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS TRAITEMENT PAR CHIMIOThERAPIE OU RADIOTHERAPIE OU LORS DE LA SURVENANCE D'UNE PATHOLOGIE LOURDE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Aide à domicile	20 heures maximum par année civile Les heures accordées lors de l'appel initial de l'Adhérent ou de son Conjoint pourront être mises en place dans les 12 mois glissants qui suivent l'appel initial
Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	Entretiens téléphoniques
Aide à la recherche de fournisseurs de perruques	Mise en relation sans prise en charge

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement
--	---

(En cas de baby-blues ou de de difficultés pour avoir un enfant)	
Informations pour aider les primo-parents	Informations téléphoniques
Visite d'un professionnel (Dans les 30 jours suivant la naissance de l'enfant)	2 heures maximum par Evènement
Aide à domicile	5 heures maximum par Evènement réparties dans les 30 jours suivant la naissance de l'enfant Ce plafond est porté à 8 heures maximum par Evènement en cas de naissance multiple.
Présence des parents au chevet du nouveau-né (En cas de naissance prématurée et si l'enfant est hospitalisé à plus de 50 km du Domicile)	1 Titre de transport par Evènement 2 nuits d'hébergement maximum dans la limite de 180 € TTC maximum par Evènement
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans	
- Accompagnement à l'école	2 jours maximum par Evènement
- OU venue d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
- OU transfert des enfants chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES AUX ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Garde de l'enfant âgé de moins de 15 ans malade ou accidenté	30 heures maximum par Evènement de garde à Domicile de l'enfant réparties sur 5 jours consécutifs
Ecole à Domicile (à partir du 16 ^{ème} jour d'absence)	10 heures par semaine au maximum (150 heures maximum par an et 500 heures pendant toute l'adhésion au Contrat)
Garde ou transfert des autres enfants âgés de moins de 15 ans	
- Accompagnement à l'école	2 jours maximum par Evènement
- OU venue d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
- OU transfert des enfants chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ABSENCE DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT, AGES DE MOINS DE 15 ANS	
Garde à Domicile des enfants âgés de moins de 15 ans	10 heures par jour maximum pendant 2 jours consécutifs maximum par Evènement Dans la limite d'une fois par année civile
AIDE AUX AIDANTS	
<p>Les prestations décrites ci-dessous sont accessibles lorsque l'Adhérent ou son Conjoint devient, après son adhésion, Aidant d'un ascendant en état de dépendance, selon les prestations, de GIR 1 à GIR 3, ou de GIR 1 à GIR 4.</p> <p>Ces prestations s'appliquent aussi aux aidants familiaux de l'Adhérent ou de son Conjoint si lui-même est en situation de dépendance de GIR 1 à GIR 3, ou de GIR 1 à GIR 4.</p>	
<i>Lorsque l'Adhérent, son Conjoint ou l'un de leurs ascendants est en état de dépendance (GIR 1 à GIR 4)</i>	
Bilan situationnel par un ergothérapeute (En cas de changement de GIR de l'ascendant)	1 Bilan par Evènement
Bilan prévention autonomie	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention mémoire	Entretiens téléphoniques

Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence	Entretiens téléphoniques
Bilan 360° de l'Aidant	Entretiens téléphoniques
Recherche d'établissement temporaires	Mise en relation sans prise en charge
Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Aide à domicile	Forfait de 6 heures par Evènement à répartir sur les 3 mois suivants le changement de niveau de GIR
<i>Lorsque l'Adhérent, son Conjoint ou l'un de leurs ascendants est en état de dépendance (GIR 1 à GIR 3)</i>	
Accompagnement Dépendance	Entretiens téléphoniques
ASSISTANCE SANTE A L'ETRANGER	
Avance des frais d'Hospitalisation	7 700 € TTC maximum par Evènement
Remboursement des frais médicaux, pharmaceutiques, dentaires, d'Hospitalisation et chirurgicaux à l'Etranger	7 700 € TTC maximum par Evènement sous déduction d'une Franchise de 40 € 150 € TTC maximum par Evènement pour des frais dentaires d'urgence
Frais d'ambulance	Prise en charge en complément du remboursement obtenu auprès de la Sécurité sociale ou tout autre régime de prévoyance