

## CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION CONTRAT COLLECTIF N° F 17 S 0499 ACORIS MUTUELLES

**ACORIS MUTUELLES** a souscrit le contrat collectif n° **F 17 S 0499**, au profit de ses Adhérents et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de faire bénéficier ces derniers de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE**, Société Anonyme au capital de 3 500 000 €, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.

### A. CADRE DES GARANTIES D'ASSISTANCE

#### 1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone	09 69 39 04 16 (numéro non surtaxé)
	+ 33 1 70 36 41 06 (depuis l'étranger)
Télécopie	01 47 11 24 63
Adresse email	assistance@filassistance.fr
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92210 Saint-Cloud

#### 2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

##### 2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

**FILASSISTANCE** est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**). En cas de rapatriement de corps prévu par les garanties d'assistance, **FILASSISTANCE** met en œuvre cette prestation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le Bénéficiaire ou son entourage doit impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone suivant : **09 69 39 04 16**, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours, en précisant le numéro de contrat **F 17 S 0499**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

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

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

##### 2.2. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

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

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

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

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

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

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

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

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

- **D'interprétation inexacte du ou des renseignements que le Bénéficiaire aura obtenu(s),**
- **Des difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.**
- **LES PRESTATIONS D'INFORMATIONS « SANTE »** ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter l'Adhérent et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

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

- **LES PRESTATIONS D'INFORMATIONS « JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE »** dispensées par **FILASSISTANCE** ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc. Le contenu de l'information délivrée est purement documentaire et **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971.**

### **3. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES ?**

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

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

### **4. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?**

**A l'exception de l'article 22 « Rapatriement de corps » qui s'applique à l'étranger et en France et de l'article 24 « Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques,**

**d'hospitalisation et dentaires » qui s'applique à l'étranger**, les garanties d'assistance fournies par **FILASSISTANCE** s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

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

## 5. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?

La présente Notice prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date.

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

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

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat **ACORIS MUTUELLES** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0499** ;
- En cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

## B. DEFINITIONS

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

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

**Adhérent** : Toute personne physique, adhérent de la Mutuelle et bénéficiaire du contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0499**.

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

**Animaux de compagnie** : Chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation à **l'exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull »**. **L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.**

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

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

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

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

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

**Contrat** : Le Contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0499**.

**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** : Médecins de **FILASSISTANCE**.

**Etranger** : Tout pays situé hors de France, à l'exclusion des pays formellement déconseillés par le gouvernement français.

**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 y compris la Corse.

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

**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 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.

**Titre de transport** : Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1ère classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe touriste.

**Zone de résidence** : Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine et en Corse zone couvrant la France métropolitaine et la Corse.

## C. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

### 1. INFORMATIONS SANTE

**FILASSISTANCE** fournit au Bénéficiaire un service d'informations santé portant sur les domaines suivants :

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

### 2. INFORMATIONS JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE

#### - Renseignements réglementaires

- ✗ **Justice / défense / recours** : à qui vous adresser, comment porter plainte, juridictions civiles, juridictions administratives, juridictions pénales, frais de justice, aide judiciaire, amendes pénales, etc.
- ✗ **Sociétés / commerçants / artisans / affaires** : professions libérales, professions commerciales et industrielles, professions artisanales, sociétés commerciales, TVA et autres taxes, assurances professionnelles, aide-mémoire de formalités, frais d'installation.
- ✗ **Assurances sociales / allocations / retraites** : salaires, fonction publique, commerce, artisanat, professions libérales, agriculteurs, prestations familiales, accidents du travail, pension de réversion des salariés, pension de réversion des non-salariés, aide sociale, etc.
- ✗ **Impôts / fiscalité** : imprimés à remplir, traitements et salaires, revenus fonciers, BIC, BNC, BA, plus-values, charges déductibles, calcul de l'impôt, impôts locaux, réclamations, paiements, contrôles, etc.
- ✗ **Famille** : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, éducation des enfants, émancipation des mineurs, union libre, divorce, succession, décès, handicapés, etc.

#### - Renseignements vie pratique

- ✗ **Habitation / logement** : acquisition, construction, financement, bail, congés, copropriété, vente, achat en viager, résidence secondaire, urbanisme, expropriation, les professionnels et l'immobilier, organismes à consulter, etc.

- ✗ **Consommation** : argent et chèques dans la vie quotidienne, santé, personnel de maison, protection de la vie privée, l'énergie dans la vie quotidienne, automobile, vivre mieux (nouvelles brèves et conseils) etc.
- ✗ **Vacances / loisirs** : Vacances en famille, enfants et adolescents, camping, caravaning, voyages organisés, centres et mouvements de jeunesse, activités de plein air, activités culturelles, loisirs du 3<sup>e</sup> âge, vacances à l'étranger, votre argent en vacances, etc.
- ✗ **Formalités / cartes / permis** : état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, etc.
- ✗ **Les services publics** : EDF/GDF, opérateurs téléphoniques, SNCF, la Mairie, la Préfecture, le Médiateur : pour quels services ?, A qui s'adresser ? Comment ?
- ✗ **Enseignement / formation** : école maternelle, primaire, secondaire, après le baccalauréat, bourses du second degré, aides financières pour étudiants, téléenseignements, collèges et lycées spéciaux, etc.

#### - Renseignements divers dépannage

**FILASSISTANCE** recherche et communique les numéros d'appel téléphoniques :

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

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

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

Ces services sont accessibles à tout moment. **FILASSISTANCE** aide 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 situées **dans un rayon de 30 km du domicile** ...).
- Téléassistance

**FILASSISTANCE** indique au Bénéficiaire 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).

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

En l'absence de médecin traitant, **FILASSISTANCE** apporte son aide au Bénéficiaire pour trouver un médecin de garde, une infirmière ou un intervenant paramédical, sur le lieu de survenance de l'accident ou de la maladie.

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

**Les frais de visite restent à la charge du Bénéficiaire.**

#### 5. RESERVATION DE LIT EN MILIEU HOSPITALIER ET ACHEMINEMENT

Si le médecin traitant prescrit une hospitalisation 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 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. **Les frais de l'ambulance ou du transport resteront à la charge du Bénéficiaire.**

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

#### 6. ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'acheminement des 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 garantie s'applique si le Bénéficiaire ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le simple renouvellement d'ordonnance.**

**FILASSISTANCE** n'est pas tenue à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans **un rayon maximum de 50 km autour du domicile du Bénéficiaire**, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

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

#### 7. AIDE A DOMICILE

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

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

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

## 8. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

## 9. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS

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

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

## 10. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS

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

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

## 11. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

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

## 12. TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS

En cas de besoin, **FILASSISTANCE** se charge de transmettre les messages urgents à la famille du Bénéficiaire.

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

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

**Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité du Bénéficiaire.**



### 13. TELEASSISTANCE

Ce service est proposé à tout Bénéficiaire **âgé de 75 ans et plus**, ayant effectué un séjour hospitalier.

Mise à disposition d'un service de Téléassistance à domicile (Prévifil) à compter de son retour au domicile **pour une durée de 3 mois maximum**. Au-delà de cette période, le Bénéficiaire aura la possibilité, s'il le souhaite, de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement individuel à sa charge.

### 14. ECOLE A DOMICILE

Suite à une maladie soudaine ou à un accident entraînant une absence scolaire **supérieure à 15 jours** d'un enfant **âgé de moins de 16 ans**, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, **dès le 1<sup>er</sup> jour d'absence scolaire**, un répétiteur scolaire se déplaçant au domicile de l'Adhérent ou dans l'établissement hospitalier de l'enfant, pour lui dispenser des cours préparatoires à la classe terminale dans les matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles.

**Cette prestation est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, telle que définie par le Ministère de l'Education Nationale. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs scolaires dans un rayon de 25 km du domicile et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires d'été et les jours fériés. En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire.**

**Cette prestation ne s'applique pas aux maladies ou accidents et leurs conséquences antérieurs à la date d'effet du présent Contrat, ni lorsque l'enfant est atteint d'une maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande.**

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

### 15. AIDE ET CONSEILS POUR LES JEUNES PARENTS

**FILASSISTANCE** apporte aide et conseils nécessaires à la résolution des problèmes de la vie familiale rencontrés par les jeunes parents.

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.**

### 16. TECHNICIEN D'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE (TISF)

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la visite d'un technicien d'intervention sociale et familiale (TISF) au domicile du Bénéficiaire :

- En cas de naissance multiple,

- En cas de 1<sup>ère</sup> maternité.

## 17. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

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

## 18. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

Le Bénéficiaire ou l'un de ses proches peut contacter l'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** qui lui assurera une écoute adaptée et/ou l'orientera vers les professionnels assurant une prise en charge psychologique.

**FILASSISTANCE** n'intervient pas :

- Pour un suivi psychologique si le Bénéficiaire est déjà suivi par un psychiatre ou par un psychologue ;
- Dans le cas d'une décompensation psychique nécessitant une hospitalisation en milieu hospitalisé ;
- Pour les consultations et pour le suivi psychologique en dehors de la France.

## 19. ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

**FILASSISTANCE** met à la disposition du Bénéficiaire, un intervenant qualifié pouvant l'accompagner dans la réalisation des démarches administratives relatives au décès d'un Bénéficiaire.

## 20. AVANCE DES FRAIS D'INHUMATION

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

Il est expressément convenu que le remboursement de ces frais devra être réalisé **dans un délai de trente (45) jours à compter du jour de la remise de l'avance.**

## 21. RAPATRIEMENT DE CORPS

En cas de décès d'un Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport du corps.

Celui-ci s'effectue au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France telle que définie ci-avant et situé dans la zone de résidence du Bénéficiaire.

## 22. REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES, D'HOSPITALISATION ET DENTAIRE

En complément des prestations dues par les organismes sociaux français **FILASSISTANCE**, , prend en charge, **déduction faite d'une franchise de 30 euros**, les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques, d'hospitalisation et dentaires engagés sur place lors d'un séjour, par le Bénéficiaire, **sous réserve que celui-ci ait la qualité d'assuré auprès d'un organisme d'assurance maladie.**

## D. CADRE RÉGLEMENTAIRE

### 1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

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

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

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

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

### 2. SUBROGATION

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

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

### 3. INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

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

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

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

Ou

[cil@filassistance.fr](mailto:cil@filassistance.fr)

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

#### 4. RESPONSABILITE

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

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

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

**En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).**

#### 5. AUTORITE DE CONTROLE

**FILASSISTANCE** est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 61 rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 09.

#### 6. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **01 70 36 41 06** qui veillera à répondre dans un délai maximal de dix (10) jours, à compter de la demande.

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

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

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

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

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

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

### Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

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

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

## 7. PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

## 8. FAUSSE DECLARATION

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

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

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

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

## 9. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

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

A défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.

## 10. EXCLUSIONS

### 10.1. 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 (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- des cataclysmes naturels ;
- des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire ou l'Adhérent peut détenir ;
- de la participation volontaire de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1<sup>ère</sup> année suivant l'adhésion ;
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;

- les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un transport par avion, avec les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés par le Bénéficiaire ;
- les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non ;
- d'une cause étrangère (cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

## 10.2. EXCLUSIONS MEDICALES

**FILASSISTANCE** ne peut intervenir pour les frais médicaux suivants :

- les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ à l'étranger ou après le retour et nécessitant un contrôle médical régulier, sauf cas d'aggravation imprévisible ;
- les frais médicaux engagés en France, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou à une maladie survenus à l'étranger ;
- les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisation, en France ou à l'étranger 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 (en France ou l'étranger) ;
- les frais occasionnés ainsi que les états pathologiques faisant suite à une Interruption Volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée réalisées à l'étranger
- les frais résultant de la complication d'un état de grossesse ainsi que les frais occasionnés par des états de grossesse au-delà du 6<sup>ème</sup> mois (en France ou à l'étranger) ;
- les frais consécutifs à une maladie chronique, à des maladies ou des troubles mentaux y compris 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 (en France ou à l'étranger) ;
- les frais de rééducation, de kinésithérapie, de chiropraxie (en France ou à l'étranger) ;
- les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement (en France ou à l'étranger) ;
- les vaccins et les frais correspondants (en France ou à l'étranger) ;
- les visites médicales de contrôle et les frais y afférents (en France ou à l'étranger);
- toute intervention volontaire pour convenance personne (chirurgie esthétique notamment) (en France ou à l'étranger);
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant (en France ou à l'étranger) ;
- les cures thermales (en France ou à l'étranger) ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives et médicales) (en France ou à l'étranger) ;
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple) (en France ou à l'étranger).

## E. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTÉ

PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX BÉNÉFICIAIRES DES L'ADHESION DE L'ADHÉRENT	
<b>Assistance informations</b>	Du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)
Informations santé	Informations téléphoniques
Informations juridiques et vie pratique	Informations téléphoniques
Service à la carte	Mise en relation
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT A DOMICILE D'UN BÉNÉFICIAIRE	
<b>Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical</b>	Mise en relation
<b>Réservation de lit et acheminement en milieu hospitalier</b>	Organisation sans prise en charge
<b>Acheminement des médicaments</b>	Prise en charge des frais de livraison
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPÉRIEURE A 2 JOURS OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPÉRIEURE A 5 JOURS D'UN BÉNÉFICIAIRE	
<b>Aide à domicile</b>	<b>Dans les 10 jours suivant le retour au domicile ou à compter de la date de début de l'immobilisation :</b>
• Bénéficiaire âgé de moins de 65 ans sans enfant	<b>6 heures maximum</b>
• Bénéficiaire avec au moins un enfant	<b>8 heures maximum</b>
• Bénéficiaire âgé de 65 ans et plus	<b>10 heures maximum</b>
<b>Garde des animaux de compagnie</b>	<b>30 jours maximum</b>
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b>	
• Garde au domicile OU	<b>40 heures maximum réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs</b>
• Accompagnement des enfants à l'école OU	<b>1 A/R par jour pendant 5 jours</b>
• Transfert accompagné des enfants chez un proche OU	<b>1 titre de transport A/R</b>
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	<b>1 titre de transport A/R</b>
<b>Garde ou transfert des ascendants dépendants</b>	
• Garde au domicile OU	<b>40 heures maximum réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs</b>
• Transfert accompagné des ascendants chez un proche OU	<b>1 titre de transport A/R</b>
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	<b>1 titre de transport A/R</b>
<b>Présence d'un proche au chevet</b> <i>(si aucun proche du Bénéficiaire ne réside à moins de 50 Km du lieu d'hospitalisation ou d'immobilisation du Bénéficiaire)</i>	<b>1 titre de transport A/R</b> <b>2 nuits (frais de nourriture non compris) à hauteur de 100 € TTC maximum</b>
<b>Transmission des messages urgents</b>	<b>7j/7 et 24H/24</b>
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN ADHÉRENT ÂGÉ DE PLUS DE 75 ANS	
<b>Téléassistance</b>	Prise en charge des <b>frais de mise en service + 3 mois de service gratuit</b> (Prévifil)
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RADIOTHÉRAPIE OU CHIMIOTHÉRAPIE D'UN BÉNÉFICIAIRE	
<b>Aide à domicile</b>	<b>20 heures maximum/an</b>



PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN ENFANT AGE DE MOINS DE 16 ANS	
Aide à domicile (si l'enfant est hospitalisé pour une durée supérieure à 4 jours)	Prestation limitée à 2 interventions par année civile pour chaque enfant 20 heures maximum réparties sur les 10 jours ouvrés suivant la date d'hospitalisation ou la date de retour au domicile
Présence d'un proche au chevet (si l'enfant est hospitalisé à plus de 50 km de son domicile)	1 titre de transport A/R 7 nuits (frais de nourriture non compris) à hauteur de 350 € TTC maximum
Garde ou transfert des autres enfants âgés de moins de 16 ans (si l'enfant est hospitalisé à plus de 50 km de son domicile)	
• Garde au domicile OU	30 heures maximum réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs
• Accompagnement des enfants à l'école OU	1 A/R par jour pendant 5 jours
• Transfert accompagné des enfants chez un proche OU	1 titre de transport A/R
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	1 titre de transport A/R
Garde à domicile de l'enfant malade âgé de moins de 16 ans (si l'état de l'enfant nécessite la présence d'une personne à son chevet pour une durée supérieure à 48 heures)	Prestation limitée à 2 interventions par année civile pour chaque enfant
• Garde au domicile OU	30 heures maximum réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	1 titre de transport A/R
Ecole à domicile	10 heures maximum/semaine pendant 10 semaines
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'UNE IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES SUITE A UN ACCIDENT OU MALADIE DE LA SALARIEE CHARGEE DE LA GARDE DES ENFANTS	
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
• Garde au domicile OU	30 heures maximum réparties sur 3 jours ouvrés consécutifs
• Accompagnement des enfants à l'école OU	1 A/R par jour pendant 5 jours
• Transfert accompagné des enfants chez un proche OU	1 titre de transport A/R
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	1 titre de transport A/R
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE	
Aide et conseils pour les jeunes parents	Informations téléphoniques
Aide à domicile (en cas de naissance multiple OU de séjour supérieur à 8 jours en maternité)	20 heures réparties sur 10 jours ouvrés consécutifs suivant le retour à domicile
Technicien d'Intervention Sociale et Familiale (TISF)	
• En cas de naissance multiple	3 heures maximum au cours de la semaine faisant suite au retour au domicile
• En cas de 1 <sup>ère</sup> maternité	2 heures maximum au cours de la semaine faisant suite au retour au domicile
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ATTEINTE CORPORELLE, DE DECES D'UN BENEFICIAIRE OU D'UN DE SES PROCHES	
Accompagnement médico-social	Bilan téléphonique
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone/ 3 entretiens téléphoniques maximum et/ou mise en relation avec un psychologue en ville
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'UN DES BENEFICIAIRES	
Accompagnement dans les démarches administratives	Mise à disposition d'une personne qualifiée pendant 4H maximum
Aide à domicile	6 heures maximum réparties dans les 10 jours suivant le décès

<b>Avance des frais d'inhumation</b>	<b>3050 € TTC maximum</b>
<b>Garde des animaux de compagnie</b>	<b>30 jours maximum</b>
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b>	
• Garde au domicile OU	<b>20 heures maximum réparties sur 2 jours ouvrés consécutifs</b>
• Transfert accompagné des enfants chez un proche OU	<b>1 titre de transport A/R</b>
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	<b>1 titre de transport A/R</b>
<b>Garde ou transfert des ascendants dépendants</b>	
• Garde au domicile OU	<b>20 heures maximum réparties sur 2 jours ouvrés consécutifs</b>
• Transfert accompagné des ascendants chez un proche OU	<b>1 titre de transport A/R</b>
• Venue d'un proche jusqu'au domicile	<b>1 titre de transport A/R</b>
<b>Rapatriement de corps</b> <i>(Lors d'un déplacement pour un séjour inférieur à 91 jours (si à l'étranger) et à plus de 50 km de son domicile)</i>	Organisation et prise en charge à hauteur de 1525 € TTC
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX BENEFICIAIRES EN CAS DE MALADIE SOUDAINE OU D'ACCIDENT A L'ETRANGER</b> <i>(Lors d'un déplacement à l'étranger pour un séjour inférieur à 91 jours)</i>	
<b>Remboursement des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation</b>	<b>4575 € TTC maximum</b>
<b>Remboursement des frais dentaires</b>	<b>150 € TTC maximum</b>