

**ANNEXE 5 : CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION  
CONTRAT COLLECTIF n° FIC21SAN0085  
MUTUELLE DU REMPART**

**MUTUELLE DU REMPART**, Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée sous le n° SIREN 776 950 537, dont le siège social est situé 1 rue d'Austerlitz – CS 27261 – 31072 TOULOUSE Cedex 6, a souscrit au profit de ses adhérents, le contrat collectif n° **FIC21SAN0085**, 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 ?**

<b>Téléphone</b>	0810 632 097 ou 09 77 40 68 99
<b>Télécopie</b>	09 77 40 17 87
<b>Adresse postale</b>	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
<b>Courriel</b>	assistance.personnes@filassistance.fr

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

Ont la qualité de Bénéficiaires, l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) Enfant(s) fiscalement à charge 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 garanties prévues aux paragraphes 15.8 « Rapatriement de corps », 15.9. « Retour des autres Bénéficiaires » qui s'appliquent en France et à l'Etranger, et 20 « Frais médicaux à l'Etranger » qui s'applique à l'Etranger, 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 complémentaire santé de la **MUTUELLE DU REMPART** 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'Evènement à l'origine de la demande d'assistance survient postérieurement à la date d'adhésion et durant la période de validité du présent Contrat.

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

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat complémentaire santé de la MUTUELLE DU REMPART ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° FIC21SAN0085.

## 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** : Les six actes ordinaires suivants : toilette, habillage, alimentation, préparation des repas, ménage ou déplacements.

**Adhérent** : Toute personne physique, adhérent au Contrat d'assistance n° FIC21SAN0085.

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

**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.

**Bénéficiaire** : Toute personne visée à l'article 2.A.

**Chirurgie ambulatoire** : Ensemble des actes chirurgicaux pour lesquels la durée d'Hospitalisation est inférieure à 12 heures et ne nécessite pas un hébergement de nuit.

**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.

**Dépendant (Dépendance ou Perte d'autonomie)** : Diminution du potentiel physique ou psychique du Proche de l'Adhérent (ou de son Conjoint) dont l'état est consolidé. L'état physique ou psychique de ce Proche est consolidé lorsqu'il ne peut plus s'améliorer. La perte d'autonomie doit avoir pour conséquence d'empêcher ce Proche d'accomplir seul au moins trois des six Actes de la vie quotidienne.

**Domicile** : Le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent et des Bénéficiaires, situé en France telle que définie ci-dessous, mentionné au titre de domicile fiscal sur la déclaration d'impôt sur le revenu.

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

**Enfant** : L'enfant âgé de moins de 16 ans à charge de l'Adhérent et/ou de son Conjoint.

**Evènement** : Selon la garantie sollicitée, la Maladie, l'Accident, le décès, la grossesse ou la survenance de la dépendance.

**Frais de séjour** : Frais d'hôtel, petit-déjeuner continental inclus.

**France** : France Métropolitaine, Corse, Principautés de Monaco et d'Andorre. Pour l'application de la garantie prévue au paragraphe 20 « **Frais médicaux à l'Étranger** », les territoires d'outremer français sont également inclus dans la définition de la France.

**Franchise** : Part des frais qui reste définitivement à la charge de l'Adhérent.

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

**Hospitalisation** : Tout séjour dans un établissement de santé, effectué dans le but de recevoir des soins à la suite d'un Accident ou d'une Maladie.

L'établissement de santé public ou privé (hôpital ou clinique) doit être habilité(e) à pratiquer des actes et dispenser des traitements auprès de personnes malades ou accidentées et détenir toutes les autorisations administratives et sanitaires requises.

**Hospitalisation imprévue** : Hospitalisation consécutive à une Maladie ou un Accident dont la survenance n'était pas connue **5 jours** avant son déclenchement.

**Immobilisation** : Impossibilité temporaire à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son domicile, consécutive à une Maladie ou un Accident et nécessitant un repos à domicile, constatée comme telle par une autorité médicale compétente.

**Incapacité temporaire** : Sauf stipulation contraire, impossibilité temporaire d'une durée **minimum de 15 jours consécutifs**, d'exercer une activité professionnelle, à la suite d'un Accident.

**Maladie** : Altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale habilitée.

**Perte Totale et Irréversible d'Autonomie** : Tout Adhérent qui est reconnu, pendant la période de validité des garanties, définitivement incapable de se livrer à toute occupation ou à tout travail lui procurant gain ou profit et dont l'état nécessite en permanence l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les Actes de la vie quotidienne.

**Proche** : Père, mère, Conjoint, Enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint.

**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<sup>ère</sup> classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.

**Trouble psychologique** : Trouble caractérisé par un ensemble anormal de pensées, de perceptions, d'émotions, de comportements et de relations avec autrui et notamment la dépression, les troubles affectifs bipolaires, la schizophrénie et autres psychoses, la démence, la déficience intellectuelle et les troubles du développement, y compris l'autisme.

**Zone de résidence** : Zone couvrant la France métropolitaine, la Corse et les Principautés de Monaco ou d'Andorre.

## 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 sanitaire 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 doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'Évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat n° **FIC21SAN0085**. 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.**

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.

## 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.

Le règlement des prestations 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.

## 2.3. 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 DE PRISE EN CHARGE DES TITRES DE TRANSPORT

En cas de transfert sanitaire ou de transport organisé et pris en charge par FILASSISTANCE, le Bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le Bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à FILASSISTANCE, et ce dans les 90 jours de son retour.

Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le Bénéficiaire pour son retour seront pris en charge par FILASSISTANCE.

## 2.6. 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.

### 2.6.1. 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.

### 2.6.2. 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.

### 2.6.3. 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.

## C. DETAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

### 1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES DES L'ADHESION

#### 1.1. RECHERCHE D'UN MEDECIN

En l'absence du médecin traitant habituel, **FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire à rechercher un médecin pour une visite à Domicile en lui communiquant les numéros de téléphone utiles (médecin de garde ou service d'urgence).

Les frais et honoraires du médecin restent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

L'indisponibilité ou l'éloignement trop important du médecin susceptible de se déplacer ne pourra être retenu à l'encontre de **FILASSISTANCE**.

#### 1.2. RECHERCHE D'UNE INFIRMIERE OU D'UN INTERVENANT PARAMEDICAL

A la demande du Bénéficiaire, le service médical de **FILASSISTANCE** envoie dans les meilleurs délais, et selon les disponibilités locales, une infirmière ou un intervenant paramédical au Domicile du Bénéficiaire. Cette garantie s'exerce notamment lorsque le médecin traitant habituel du Bénéficiaire ne peut être joint. En cas d'urgence, le service de régulation médicale de **FILASSISTANCE** mobilisera les services compétents (SAMU, pompiers, etc.).

Les frais et honoraires afférents à cette prestation restent à la charge du Bénéficiaire.

### 2. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN BENEFICIAIRE

#### 2.1. TRANSPORT EN AMBULANCE

##### 2.1.1. TRANSFERT A L'HOPITAL

Sur demande du médecin sur place, si l'état de santé du Bénéficiaire nécessite son Hospitalisation, **FILASSISTANCE** envoie une ambulance, sans prise en charge, pour son transport au centre médical le plus proche du Domicile.

##### 2.1.2. RETOUR AU DOMICILE

A l'issue de l'Hospitalisation, **FILASSISTANCE** organise, si nécessaire, le retour du Bénéficiaire à son Domicile en ambulance (ou VSL), sans prise en charge, selon la prescription médicale effectuée.

### 3. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE D'UN BENEFICIAIRE

#### 3.1. AIDE A DOMICILE

Si pendant l'Hospitalisation du Bénéficiaire ou de son Conjoint, son entourage ne peut pas apporter l'aide nécessaire, **FILASSISTANCE** met à disposition une Aide à domicile pour effectuer du repassage, du ménage, préparer les repas, et prend en charge les frais correspondants. La durée d'application de cette garantie sera déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par le service médical de **FILASSISTANCE** et définie de la façon suivante :

- 2 heures maximum par Evènement réparties dans les 5 jours suivant le retour au Domicile.

#### 4. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION D'UN BENEFICIAIRE

##### 4.1. ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

Si du fait de son Immobilisation, le Bénéficiaire ne peut pas se déplacer pour se procurer des médicaments indispensables au traitement prescrit par ordonnance médicale, **FILASSISTANCE** fait le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter au Domicile du Bénéficiaire ces médicaments, **sous réserve de leur disponibilité en pharmacie**.

**FILASSISTANCE** fait l'avance du coût de ces médicaments, que le Bénéficiaire devra rembourser à **FILASSISTANCE** au moment même de leur livraison.

Le service de livraison des médicaments est pris en charge par **FILASSISTANCE**.

#### 5. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES D'UN BENEFICIAIRE

##### 5.1. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

En cas de nécessité, **FILASSISTANCE** assure la transmission des messages à caractère urgent destinés à la famille du Bénéficiaire ou à un de ses Proches (et inversement) y compris des informations à caractère personnel et médical avec accord du Bénéficiaire.

##### 5.2. GARDE DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS

Si, durant l'Hospitalisation du Bénéficiaire, ses Enfants ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de l'entourage, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge par Evénement, l'une des prestations suivantes :

- Soit leur garde par une personne qualifiée au Domicile **dans la limite de 15 jours consécutifs pour un montant maximum de 382 € TTC**. Cette aide maternelle pourra assurer la garde des Enfants à son domicile ou à celui du Bénéficiaire ;
- Soit leur transfert **aller-retour en mettant à leur disposition 1 Titre de transport** afin de se rendre chez un proche résidant en France ;
- Soit le transfert **aller-retour en d'un proche résidant en France jusqu'au Domicile du Bénéficiaire en mettant à sa disposition 1 Titre de transport** ;
- Soit leur conduite à l'école et leur retour au Domicile à **concurrence de 5 allers/retours maximum répartis sur une semaine et dans un rayon de 25 Km du Domicile**.

##### 5.3. GARDE DES ASCENDANTS DEPENDANTS

Si, durant l'Hospitalisation du Bénéficiaire ses ascendants Dépendants dont il a la charge ne peuvent pas s'organiser seuls ni être confiés à une personne de l'entourage, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge par Evénement, l'une des prestations suivantes :

- Soit leur garde au Domicile du Bénéficiaire **dans la limite de 40 heures réparties sur une période de 5 jours consécutifs maximum** ;
- Soit leur transfert **aller-retour en mettant à leur disposition 1 Titre de transport** afin de se rendre chez un proche résidant en France ;
- Soit le transfert **aller-retour d'un proche résidant en France jusqu'au Domicile du Bénéficiaire en mettant à sa disposition 1 Titre de transport**.



#### 5.4. TRANSFERT ET GARDE D'ANIMAUX DE COMPAGNIE

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au Domicile du Bénéficiaire, dans la limite de 30 jours calendaires à compter du début ou de la fin de son Hospitalisation. La prise en charge ne pourra excéder un montant de 153 € TTC par Evènement.

#### 5.5. AIDE A DOMICILE

Si pendant l'Hospitalisation du Bénéficiaire, son entourage ne peut pas apporter l'aide nécessaire, FILASSISTANCE met à disposition une Aide à domicile pour effectuer du repassage, du ménage, préparer les repas, et prend en charge les frais correspondants. La durée d'application de cette garantie sera déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par le service médical de FILASSISTANCE et définie de la façon suivante :

- 10 heures maximum réparties sur la première semaine d'Hospitalisation ou la 1<sup>ère</sup> semaine suivant la fin de l'Hospitalisation (hors week-end et jours fériés) ;
- 6 heures supplémentaires maximum réparties sur une 2<sup>ème</sup> semaine (hors week-end et jours fériés) en cas d'Hospitalisation supérieure à 15 jours ou en cas de présence au Domicile d'Enfant en bas âge (de moins de 3 ans) ou d'une personne handicapée.

#### 5.6. ASSISTANCE CONVALESCENCE « SENIOR » : TELEASSISTANCE

Cette garantie s'applique en cas d'Hospitalisation d'un Bénéficiaire de plus de 75 ans pour sécuriser sa convalescence à Domicile.

FILASSISTANCE met à sa disposition et prend en charge un service de Téléassistance pendant une durée de 3 mois.

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 tarif préférentiel à sa charge.

### 6. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 72 HEURES D'UN BENEFICIAIRE

#### 6.1. PRESENCE D'UN PROCHE

Si le Bénéficiaire est seul (pas de proche dans un rayon de 50 Km) lors de son Hospitalisation supérieure à 72 heures consécutives, FILASSISTANCE organise et prend en charge par Evènement :

- Le voyage aller-retour d'un proche (parent ou ami) se trouvant en France, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport pour se rendre au chevet du Bénéficiaire,
- Les frais de séjour à l'hôtel de ce proche pendant 2 nuits à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit.

### 7. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE (MALADIE SOUDAINE ET IMPREVISIBLE OU ACCIDENT CORPOREL) D'UN BENEFICIAIRE A SON DOMICILE

#### 7.1. AIDE A DOMICILE

Si pendant l'Immobilisation imprévue du Bénéficiaire à son Domicile (Maladie soudaine et imprévisible, Accident corporel), son entourage ne peut pas apporter l'aide nécessaire, FILASSISTANCE met à disposition une Aide à domicile pour effectuer du repassage, du ménage, préparer les repas, et prend en charge les frais correspondants.

La durée d'application de cette garantie sera déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par le service médical de FILASSISTANCE et définie de la façon suivante :

- 10 heures maximum d'Aide à domicile réparties sur la 1<sup>ère</sup> semaine (hors week-end et jours fériés ou chômés) suivant le début de l'Immobilisation;

- 6 heures supplémentaire maximum sur une deuxième semaine en cas d'immobilisation supérieure à 5 jours ou en cas de présence au Domicile d'Enfants en bas âge de moins de 3 ans, ou en cas de présence d'une personne handicapée au Domicile.

## 8. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE RADIOTHERAPIE OU DE CHIMIOOTHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE

### 8.1. AIDE A DOMICILE

Pour tout traitement entraînant des séances de chimiothérapie ou de radiothérapie, **FILASSISTANCE** missionne une Aide à domicile et prend en charge les frais correspondants à concurrence de 2 heures maximum par jour au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins, dans la limite des disponibilités locales. Cette garantie s'exerce à concurrence de 18 heures maximum réparties par protocole et dans la limite de 2 protocoles maximum par an.

## 9. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE

### 9.1. ALLO INFO « JEUNES PARENTS »

Information destinée à répondre à toute question de nature pratique, notamment dans les domaines suivants :

- Les modes de garde,
- Le congé parental,
- Les démarches administratives,
- La déclaration de la naissance,
- Les incidences fiscales de l'arrivée du nouveau-né.

### 9.2. AUXILIAIRE DE PUERICULTURE

En cas de naissance multiple ou de 1<sup>ère</sup> maternité, quel que soit la durée du séjour en maternité, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, dans la limite des disponibilités locales, l'intervention d'une auxiliaire de puériculture au Domicile à concurrence de 15 heures maximum à raison de 3 heures maximum par jour dans les 5 jours suivant la sortie de maternité, afin d'aider la maman dans la réalisation des soins à dispenser au nouveau-né.

### 9.3. AIDE A DOMICILE

En cas de naissance multiple et/ou de séjour en maternité obstétrique de plus de 8 jours, **FILASSISTANCE** recherche et missionne dans les meilleurs délais une Aide à domicile et prend en charge les frais à concurrence de :

- 10 heures de travail effectif maximum réparties sur les 15 jours suivant la sortie de la maternité pour le cas d'un séjour en maternité obstétrique de plus de 8 jours ;
- 20 heures de travail effectif maximum réparties sur les 15 jours suivant la sortie de la maternité pour le cas d'une naissance multiple.

## 10. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE GRAVE PROBLEME DE SANTE OU DE DECES D'UN PROCHE

### 10.1. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

En cas de grave problème de santé ou décès d'un Proche, un des Bénéficiaires pourra contacter **FILASSISTANCE** pour recevoir une aide psychologique délivrée par des psychologues cliniciens qui interviennent dans le strict respect de la déontologie applicable à la profession. En fonction de la situation du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge 3 entretiens téléphoniques répartis sur une période de deux mois.

**FILASSISTANCE** peut également mettre le Bénéficiaire en relation avec un psychologue proche de son Domicile. La 1<sup>ère</sup> consultation est prise en charge par **FILASSISTANCE**, les consultations suivantes restent à la charge du Bénéficiaire.

MUTUELLE DU REMPART – **FILASSISTANCE**

n° FIC21SAN0085

24 sur 46

## 10.2. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

En cas de grave problème de santé ou décès d'un Proche, un des Bénéficiaires pourra contacter l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** qui est à son écoute pour réaliser un bilan de sa situation individuelle et l'informer sur les aides dont il peut bénéficier. Celle-ci peut également l'assister, si le (la) Bénéficiaire le souhaite, dans ses démarches auprès des organismes appropriés.

## 11. PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 48 HEURES DE LA « NOUNOU » POUR RAISON DE SANTE

### 11.1. GARDE D'ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS

En cas d'Hospitalisation imprévue **supérieure à 24 heures** ou d'Immobilisation **supérieure à 48 heures** faisant suite à un arrêt de travail imprévu (une copie de l'avis d'arrêt pourra être sollicitée) de la personne salariée par l'Adhérent pour la garde de ses Enfants et si l'entourage ne peut pas pallier cette absence, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge dès le premier jour la garde des Enfants au Domicile de l'Adhérent par une personne qualifiée.

Cette prestation est mise en œuvre à **concurrence de 3 jours consécutifs maximum** et de **10 heures maximum de garde effective par jour**. Les 3 jours de garde peuvent être mis en œuvre au cours des 5 premiers jours de l'arrêt de travail.

## 12. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE

### 12.1. GARDE DE L'ENFANT AGE DE MOINS DE 16 ANS IMMOBILISE AU DOMICILE

Si, à l'occasion d'une Maladie ou à la suite d'un Accident, l'état de santé de l'Enfant nécessite son Immobilisation **sans durée minimum** (un certificat médical pourra être sollicité), **FILASSISTANCE** recherche et missionne une garde d'enfant chargée de s'occuper de cet Enfant.

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge par Evénement, l'une des prestations suivantes :

- Soit la présence **de la garde d'enfant dans la limite de 40 heures réparties sur 5 jours consécutifs** ;
- Soit le transfert **aller-retour** d'un proche résidant en France jusqu'au Domicile du Bénéficiaire **en mettant à sa disposition 1 Titre de transport**.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque l'Enfant, du fait de son état de santé, ne peut pas demeurer sans surveillance à son Domicile et que le ou les parents doivent s'absenter du Domicile pour des raisons professionnelles.

### 12.2. SOUTIEN PEDAGOGIQUE A DOMICILE

Cette prestation s'applique en cas d'Immobilisation au Domicile entraînant une absence scolaire **de plus de 15 jours calendaires** (un certificat médical pourra être sollicité).

La garantie d'assistance est valable à compter du **1<sup>er</sup> jour calendaire d'absence scolaire de l'Enfant**.

Elle est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, définie par le Ministère de l'Education Nationale. **Elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires**.

**FILASSISTANCE** recherche et envoie au Domicile de l'Enfant un répétiteur scolaire qui lui permettra, grâce à des cours particuliers, de poursuivre sa scolarité dans les principales matières suivantes : **français, mathématiques, langues étrangères (première et seconde langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences de la Vie et de la Terre**.

Cette prestation s'applique du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général.

**FILASSISTANCE** prend en charge, par Evènement, les coûts occasionnés à concurrence de 6 semaines consécutives maximum et à raison de 10 heures maximum de cours par semaine, tous cours confondus, fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine.

Sous réserve des limitations exposées ci-dessus, la prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire et cesse dès que l'Enfant a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

Tout répétiteur scolaire possède les diplômes nécessaires à son activité et a fait l'objet d'une sélection particulièrement attentive de **FILASSISTANCE**.

Il est autorisé par les parents à prendre contact, si cela s'avère nécessaire, avec l'établissement scolaire de l'Enfant, afin d'examiner avec son instituteur ou ses professeurs habituels l'étendue du programme à étudier.

Lorsque l'Enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions sous réserve que l'établissement hospitalier et les médecins et le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation.

#### **Conditions médicales nécessaires à la mise en œuvre de la garantie**

Un certificat médical devra indiquer la nature de la Maladie ou de l'Accident et préciser que l'Enfant ne peut, compte tenu de cette Maladie ou de cet Accident, se rendre dans son établissement scolaire et la durée de son Immobilisation.

Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**.

### **13. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE**

#### **13.1. GARDE DES AUTRES ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS**

En cas d'Hospitalisation de l'un des Enfants à plus de 50 Km du Domicile nécessitant la présence à son chevet de l'Adhérent ou de son Conjoint, si les autres Enfants ne peuvent s'organiser seuls ou être pris en charge par l'autre parent pour des raisons professionnelles **FILASSISTANCE** organise et prend en charge par Evènement, l'une des prestations suivantes :

- Soit leur garde au Domicile dans la limite des disponibilités locales pendant 30 heures au maximum réparties sur 5 jours maximum. L'accompagnement à l'école pourra être assuré par la personne effectuant la garde d'Enfant.
- Soit leur transfert aller-retour en mettant à leur disposition 1 Titre de transport afin de se rendre chez un proche résidant en France ;
- Soit le transfert aller-retour d'un proche résidant en France jusqu'au Domicile du Bénéficiaire en mettant à sa disposition 1 Titre de transport.

#### **13.2. PRESENCE AUPRES DE L'ENFANT HOSPITALISE**

En cas d'Hospitalisation à plus de 50 Km du Domicile d'un Enfant de moins de 16 ans, **FILASSISTANCE** prend en charge l'acheminement (aller-retour) et le séjour à l'hôtel de l'Adhérent ou de son Conjoint pendant 7 nuits maximum à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et par Evènement (les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge).

#### **13.3. SOUTIEN PEDAGOGIQUE A DOMICILE**

Cette prestation s'applique en cas d'Hospitalisation d'un Enfant entraînant son absence scolaire de plus de 15 jours calendaires (un certificat médical pourra être sollicité).

La garantie est accordée selon les mêmes modalités que celles prévues au 12.2.

**MUTUELLE DU REMPART – FILASSISTANCE**

n° FIC21SAN0085

26 sur 46

## 14. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES A L'ADHERENT TNS OU HOMME CLE

### 14.1. EN CAS D'INCAPACITE TEMPORAIRE DE L'ADHERENT SUPERIEURE A 15 JOURS - AIDE A LA POURSUITE D'ACTIVITE

#### 14.1.1. ACHEMINEMENT SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Si selon la fiche d'aptitude, l'état de santé de l'Adhérent le permet, **FILASSISTANCE** assure son accompagnement de son Domicile à son lieu de travail, **dans la limite de 10 aller/retour dans la limite de 500 €TTC par Evènement.**

### 14.2. EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 15 JOURS

#### 14.2.1. SUIVI DE COURRIER

**FILASSISTANCE** organise et prend charge le portage de documents professionnels au Domicile de l'Adhérent ou au lieu de son Hospitalisation.

### 14.3. EN CAS DE TROUBLE PSYCHOLOGIQUE LIE A L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE DE L'ADHERENT

#### 14.3.1. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

L'Adhérent et/ou son Conjoint peut contacter l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** qui lui assurera une écoute adaptée et/ou l'orientera vers les professionnels assurant une prise en charge psychologique, **dans la limite de 3 entretiens téléphoniques maximum** et/ou mise en relation avec un psychologue de ville.

**FILASSISTANCE** prend aussi en charge ou rembourse les frais de la 1<sup>ère</sup> consultation avec un psychologue de ville, **dans la limite de 70 € TTC.**

### 14.4. EN CAS D'INCAPACITE TEMPORAIRE DE L'ADHERENT SUPERIEURE A 45 JOURS

#### 14.4.1. AIDE A LA RECHERCHE D'UN REMPLACANT

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

**Les frais engagés pour cette recherche, sont à la charge de l'Adhérent.**

### 14.5. EN CAS DE DECES OU DE PERTE TOTALE ET IRREVERSIBLE D'AUTONOMIE DE L'ADHERENT

#### 14.5.1. ASSISTANCE JURIDIQUE ET FISCALE

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

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

#### 14.5.2. AVANCE DE FONDS

FILASSISTANCE peut procéder à une avance à concurrence de la limite de 3 000 € TTC maximum et contre remise d'un chèque de caution et sous réserve du respect des conditions précisées par l'article A.2.6.

### 15. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE

#### 15.1. GARDE DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS

Si le Bénéficiaire a la garde de ses Enfants (ou petits-enfants) de moins de 16 ans, FILASSISTANCE organise et prend en charge par Evènement, l'une des prestations suivantes :

- Soit leur garde par une personne qualifiée au Domicile du Bénéficiaire **dans la limite de 15 jours consécutifs pour un montant maximum de 382 € TTC**. Cette aide maternelle pourra assurer la garde des Enfants à son Domicile ou à celui du Bénéficiaire ;
- Soit leur transfert aller-retour en en mettant à leur disposition 1 Titre de transport afin de se rendre chez un proche résidant en France ;
- Soit le transfert aller-retour d'un proche résidant en France au Domicile du Bénéficiaire en mettant à sa disposition 1 Titre de transport ;
- Soit leur conduite à l'école et leur retour au Domicile à concurrence de 5 allers/retours maximum sur 1 semaine et dans un rayon de 25 Km du Domicile.

#### 15.2. GARDE DES ASCENDANTS DEPENDANTS

En cas de décès d'un des Bénéficiaires, FILASSISTANCE organise et prend en charge par Evènement, l'une des prestations suivantes :

- Soit la garde des ascendants au Domicile du Bénéficiaire **dans la limite de 8 heures par jour sur une période de 5 jours consécutifs maximum** ;
- Soit leur transfert aller-retour en mettant à leur disposition 1 Titre de transport afin de se rendre chez un Proche résidant en France ;
- Soit le transfert aller-retour d'un proche résidant en France jusqu'au Domicile du Bénéficiaire en mettant à sa disposition 1 Titre de transport.

#### 15.3. AIDE A DOMICILE

En cas de décès d'un Bénéficiaire, si son entourage ne peut pas apporter l'aide nécessaire au veuf (ou à la veuve), FILASSISTANCE met à disposition une Aide à domicile pour effectuer du repassage, du ménage et préparer les repas et prend en charge les frais correspondants **dans la limite de 2 heures de travail effectif par jour pendant les 5 premiers jours suivant la date du décès**.

#### 15.4. TRANSFERT ET GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

A la demande de la famille du Bénéficiaire décédé, FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport et/ou l'hébergement des animaux vivant au Domicile du Bénéficiaire, **dans la limite de 30 jours calendaires** à compter de la date du décès. La prise en charge ne pourra excéder un montant de 153 € TTC.

#### 15.5. ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEPLACEMENTS ET LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

En cas de décès d'un Bénéficiaire, FILASSISTANCE se charge d'indiquer à la famille ou à un proche les formalités à accomplir vis-à-vis des organismes de Pompes Funèbres et Municipaux pour le transfert jusqu'au lieu d'inhumation.

Si la présence sur place d'un ayant droit s'avère indispensable pour effectuer les formalités de reconnaissance ou de transfert, FILASSISTANCE met à la disposition de l'ayant droit, et prend en charge un Titre de transport si le trajet est supérieur à 500 Km.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** prend également en charge les frais de séjour à l'hôtel (hors frais de repas) à concurrence de **65 € TTC maximum par nuit, pendant 5 jours maximum.**

#### 15.6. MISE A DISPOSITION D'UN TAXI

Afin d'aider les autres Bénéficiaires dans les démarches à réaliser, **FILASSISTANCE** met à leur disposition un taxi à concurrence de **153 € TTC maximum.**

Cette prestation est acquise **dans la limite de 3 jours suivant le décès de l'Adhérent.**

#### 15.7. ASSISTANCE CONSEIL TELEPHONIQUE

En cas de décès d'un Bénéficiaire, la famille de celui-ci peut, sur simple appel téléphonique, accéder à notre service d'informations pour toute question relative aux démarches et formalités administratives, informations pratiques (notamment coût et disponibilité des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et de corps, etc.) ainsi que toute demande d'information portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

#### 15.8. RAPATRIEMENT DE CORPS

En cas de décès d'un Bénéficiaire à **plus de 50 Km de son Domicile** en France ou à l'Etranger, à la demande de son entourage, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport du corps (ou des cendres) du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation en France.

**FILASSISTANCE** prend également en charge les frais annexes et nécessaires à ce transport (frais de cercueil modèle simple, frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagements spécifiques au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement nécessaires au transport et conformes à la législation locale).

La prise en charge de ce transport et des frais annexes est effectuée **dans la limite de 1 525 € TTC pour un décès survenu en France à plus de 50 Km du Domicile et 4 575 € TTC pour un décès survenu à l'Etranger.**

Si les circonstances (notamment de refus d'autorisation de transporter le corps ou les cendre ou non délivrance du permis d'inhumer) imposent l'inhumation dans le pays de survenance du décès, **FILASSISTANCE** prend en charge le transport de corps du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation et les frais annexes nécessaires à ce transport **dans la limite des plafonds mentionnés ci-dessus.** **FILASSISTANCE ne prend pas en charge : les frais d'inhumation ou de crémation, d'embaumement, de cérémonie et d'accessoires.**

**Le choix des sociétés intervenant dans le traitement du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort de FILASSISTANCE.** Toutefois, en fonction de la volonté exprimée du défunt ou de son entourage, **FILASSISTANCE** peut accepter, à titre **exceptionnel**, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre. **Dans ce cas, la prise en charge financière ne pourra pas dépasser le montant qui aurait été engagé si la prestation avait été intégralement organisée par FILASSISTANCE.**

#### 15.9. RETOUR DES AUTRES BENEFICIAIRES

En cas de décès d'un des Bénéficiaires **en France et à l'Etranger à plus de 50 Km du Domicile**, si les autres Bénéficiaires qui l'accompagnaient ne peuvent rentrer par le moyen de transport initialement prévu et si l'entourage ne peut apporter l'aide nécessaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge à la demande d'un des Bénéficiaires, **un Titre de transport aller simple** vers le Domicile ou le lieu d'inhumation en France Métropolitaine.

## 16. ASSISTANCE INFORMATIONS SANTE

### 16.1. INFORMATION SANTE D'ORDRE GENERAL

INFO SANTE est un service d'informations générales animé par les médecins de FILASSISTANCE et destiné à répondre à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

- La santé,
- Les vaccinations,
- La mise en forme,
- La diététique.

### 16.2. INFORMATION SPECIFIQUE A UNE PATHOLOGIE

INFO SANTE est aussi un service d'informations sur les pathologies (Parkinson, Alzheimer, SIDA, allergies, etc.) animé par les médecins de FILASSISTANCE et destiné à répondre à toute question de nature médicale, notamment dans les domaines suivants :

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

## 17. ASSISTANCE INFORMATION JURIDIQUE, PRATIQUE ET SOCIALE

FILASSISTANCE recherche et communique à l'Adhérent les renseignements qui lui sont nécessaires dans les domaines mentionnés ci-après :

### 17.1. INFORMATIONS D'ORDRE JURIDIQUE

Habitation, logement, impôt, fiscalité, assurances, allocations, retraites, justice, défense, recours, salaires, contrats de travail, associations, sociétés, commerçants, artisans, droits du consommateur, voisinage, famille, jeunesse, mariage, divorce, succession, affaires sociales.

### 17.2. INFORMATIONS VIE PRATIQUE

Formalités, cartes, permis, enseignement, formation, jeunesse, services publics, vacances, loisirs, activités culturelles, logement.

### 17.3. INFORMATIONS SOCIALES

Les différentes aides sociales, les modalités et les démarches à effectuer, les services d'action sociale répondant aux besoins, etc.

## 18. ASSISTANCE MEMORISATION DES DONNEES

### 18.1. OBJET DU SERVICE DE MEMORISATION

Ce service permet de recueillir les souhaits de l'Adhérent concernant l'organisation de ses obsèques et de les restituer au moment de son décès au chargé de mémoire qu'il aura désigné, pour que ses volontés puissent être réalisées.

### 18.2. DEROULEMENT DU SERVICE

L'Adhérent remplit le document fourni par sa mutuelle et le renvoie par courrier simple à :



**FILASSISTANCE, Service Mém'obsèques**, 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX.

Il appartient à l'Adhérent de bien renseigner les rubriques "mot de passe" et "chargé de mémoire" et d'informer le chargé de son rôle au moment du décès.

**FILASSISTANCE** dès réception du document, mémorise les données et renvoie à l'Adhérent par courrier simple un double des éléments mémorisés ainsi qu'une fiche de remise à jour.

### 18.3. ACTUALISATION DES DONNEES

L'Adhérent peut actualiser, par écrit, les nouvelles données qu'il souhaite voir mémoriser, autant de fois que nécessaire.

**FILASSISTANCE** renverra par écrit à l'Adhérent les nouvelles données qu'il pourra conserver et ranger dans son livret de famille.

### 18.4. ACCES AUX INFORMATIONS

Seuls l'Adhérent et le chargé de mémoire (pour ce dernier seulement au décès de l'Adhérent) pourront accéder aux informations mémorisées par **FILASSISTANCE**. Le chargé de mémoire peut accéder au service au plus tôt à compter du décès de l'Adhérent.

## 19. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE SURVENANT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE

### 19.1. CONSEIL MEDICAL

Le conseil médical est la consultation ou l'avis que l'un des médecins de l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** donne à un Bénéficiaire en cas de Maladie ou d'Accident, au cours d'un déplacement.

Les médecins de **FILASSISTANCE** sont mobilisés à l'instant même où l'information leur parvient. L'un des médecins de **FILASSISTANCE** se met alors en rapport avec le médecin qui a administré les premiers soins et, s'il y a lieu, avec le médecin traitant afin de déterminer avec précision la situation dans laquelle se trouve le malade ou le blessé.

Le médecin de **FILASSISTANCE** peut proposer les solutions qui lui paraissent les mieux adaptées à l'état du Bénéficiaire.

La proposition ainsi faite constitue le conseil médical qui, dès qu'il est approuvé par le Bénéficiaire ou son représentant, déclenche l'exécution des prestations et prescriptions médicales, telles qu'elles sont proposées par le médecin de **FILASSISTANCE**.

### 19.2. TRANSFERT OU RAPATRIEMENT SANITAIRE EN FRANCE

En application du conseil médical ci-dessus défini, et en cas de Maladie ou d'Accident, le médecin de **FILASSISTANCE** propose :

- La poursuite du traitement sur le lieu d'assistance ou de l'établissement de premiers soins, un rapatriement pouvant être effectué ultérieurement vers le Domicile ou un établissement hospitalier proche du Domicile,
- Le transfert de l'établissement de premiers soins vers un centre hospitalier local mieux adapté à l'état du Bénéficiaire, le rapatriement vers un établissement proche du Domicile ou directement au Domicile étant organisé ultérieurement,
- Le rapatriement du lieu d'assistance ou de l'établissement hospitalier de premiers soins vers un établissement proche du Domicile ou directement au Domicile.

Suivant l'état médical du Bénéficiaire, les rapatriements ou transferts s'effectuent avec ou sans accompagnateur (l'accompagnateur pouvant être médical, paramédical ou autre) par l'un des moyens suivants paraissant le mieux adapté :

- En ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi,
- En avion de ligne régulière, en train,
- En avion sanitaire,
- Ou tout autre type de transport sanitaire ou public,
- Ou en utilisant le véhicule du Bénéficiaire conduit par un chauffeur qualifié, envoyé par **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** se charge :

- De l'organisation du transfert ou du rapatriement,
- De la réservation d'un lit auprès du service hospitalier choisi,
- De l'accueil à l'arrivée,
- De l'envoi sur place, si nécessaire, d'un médecin habilité pour évaluer l'état du Bénéficiaire, en collaboration avec le médecin traitant et organiser son rapatriement éventuel.

Les frais correspondants sont intégralement pris en charge par **FILASSISTANCE**, étant entendu que le Bénéficiaire effectuera lui-même les démarches lui permettant de se faire rembourser son Titre de transport et, que la somme ainsi récupérée sera versée à **FILASSISTANCE**, dans les meilleurs délais.

Toutefois aucun transfert ou rapatriement ne peut être pris en charge par **FILASSISTANCE**, s'il n'a été préalablement décidé par le médecin de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le retour du Bénéficiaire à son Domicile ou sur le lieu de séjour, après l'Hospitalisation et dès que son état le permet.

Par ailleurs, **FILASSISTANCE** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Aucun transfert ou rapatriement ne peut être effectué sans l'accord préalable du Bénéficiaire ou celui de son représentant, exception faite d'états comateux nécessitant un rapatriement d'urgence.

#### Conditions applicables aux interventions liées à un Événement d'ordre médical

Dans tous les cas, la décision d'assistance appartient exclusivement au médecin de **FILASSISTANCE**, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du Bénéficiaire.

Seul l'intérêt médical du Bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transfert ou rapatriement, le choix du moyen utilisé et l'éventuel lieu d'Hospitalisation.

**IMPORTANT** : tout refus par le Bénéficiaire ou par son médecin traitant, soit des prestations, soit des prescriptions médicales proposées par **FILASSISTANCE** entraîne automatiquement la suspension de la prestation.

### **19.3. TRANSPORT ET HEBERGEMENT D'UN PROCHE EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 5 JOURS DU BENEFCIAIRE**

Dans le cas où l'état du Bénéficiaire non accompagné ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, et que son Hospitalisation sur place doit dépasser 5 jours, **FILASSISTANCE** met à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par lui, un Titre de transport aller-retour. Cette prestation est mise en œuvre uniquement en France. .

**FILASSISTANCE** organise le séjour à l'hôtel de cette personne et participe aux frais à concurrence de 65 € TTC maximum par nuit, avec un maximum de 5 nuits (frais de restauration exclus).

MUTUELLE DU REMPART – **FILASSISTANCE**

n° FIC21SAN0085

32 sur 45

Dans le cas où un membre de la famille ou une personne désignée par le Bénéficiaire se trouve déjà sur place, **FILASSISTANCE** organise son séjour à l'hôtel, pour lui permettre de rester à son chevet et participe aux frais de séjour à concurrence de 65 € TTC par nuit, avec un maximum de 5 nuits (frais de restauration exclus).

**FILASSISTANCE** prend également en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus, étant entendu qu'elle effectuera elle-même les démarches lui permettant de se faire rembourser son titre de transport et que la somme ainsi récupérée sera versée à **FILASSISTANCE**, dans les meilleurs délais.

## 20. FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Dans le cadre d'Accidents ou de Maladie survenu lors de déplacements de moins de 90 jours consécutifs à l'Etranger, **FILASSISTANCE** prend en charge la partie des frais médicaux qui excède les sommes remboursées par la Sécurité sociale et/ou tout autre organisme de prévoyance, déduction faite d'une franchise de 30 € TTC par dossier.

Cette prise en charge complémentaire couvre les frais définis ci-dessous à condition qu'ils concernent des soins reçus en territoire Etranger à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu sur ce territoire.

Le montant maximum de prise en charge complémentaire de frais médicaux est de 4 573 € TTC par Bénéficiaire, dès l'instant où ils sont engagés à l'Etranger sur ordonnance médicale.

Sont couverts les frais médicaux suivants :

- Honoraires médicaux ;
- Coûts des médicaments prescrits ;
- Coûts des soins dentaires à concurrence de 153 € TTC maximum ;
- Frais d'hospitalisation ;
- Frais chirurgicaux.

Pour donner lieu à prise en charge, toute Hospitalisation et intervention chirurgicale doit être déclarée à **FILASSISTANCE** dans les 48 heures.

### 20.1. AVANCE DE FRAIS

Cette prise en charge peut faire l'objet d'une avance dans la limite de ces 4 573 € TTC. Le Bénéficiaire ou ses ayants droit s'engage alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié et à respecter les conditions du paragraphe A.2.6. **CONDITIONS D'AVANCE DE FRAIS** ».

### 20.2. REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Le remboursement des sommes engagées s'effectue sur présentation des pièces justificatives soumises préalablement à la Sécurité sociale, à toute caisse d'assurance-maladie et à tout organisme de prévoyance, déduction faite des prestations réglées directement par ces caisses et des avances consenties par **FILASSISTANCE** et non encore remboursées.

Dans tous les cas, il sera retenu une franchise de 30 € TTC par dossier, si aucun remboursement n'a été octroyé par une caisse de prévoyance ou d'assurance-maladie.

## 21. PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE

### 21.1. ALLO INFO « DEPENDANCE »

Information destinée à répondre à toute question de nature pratique, notamment dans les domaines suivants :

- L'Allocation personnalisée d'Autonomie (APA),
- Santé,
- Retraite,
- Tutelle, Curatelle, etc.

## 21.2. ACCOMPAGNEMENT PERTE D'AUTONOMIE

Lorsque le Bénéficiaire est en perte d'autonomie, les médecins de **FILASSISTANCE** conseillent le Bénéficiaire pour l'aider à choisir la solution la mieux adaptée à sa situation (maintien à Domicile ou accueil en établissement spécialisé).

**FILASSISTANCE** conseille également le Bénéficiaire sur les aides liées à l'état de Dépendance et sur les démarches à accomplir.

**FILASSISTANCE** peut en outre prendre contact avec les différentes structures ou administrations et apporter son aide au Bénéficiaire concernant la rédaction de courriers types.

## D. CADRE REGLEMENTAIRE

### 1. EXCLUSIONS

#### 1.1. 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.

**FILASSISTANCE** ne garantit pas les Evénements suivants et leurs conséquences :

- Les états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- Les conséquences d'un dommage intentionnellement commis par le Bénéficiaire ;
- Les Hospitalisation aux fins de soins de suite et de réadaptation ;
- Les tentatives de suicide et leurs conséquences ;
- Les 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 états pathologiques faisant suite à une Interruption volontaire de Grossesse ou une Procréation Médicalement Assistée ;
- Toute intervention médicale volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique) ;
- Les affections bénignes ne justifiant pas une Immobilisation au Domicile ;
- Les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement ;
- Les conséquences d'un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique tel que visé à l'article R.234-1, I-1° du Code de la route ;
- Les conséquences d'un conflit armé (guerre étrangère ou civile), d'une émeute,
- Les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme ou de sabotage, un crime un délit, une rixe, un pari ou un défi.
- Les Accidents et décès survenus du fait de la participation du Bénéficiaire, en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.

## 1.2. EXCLUSIONS MEDICALES

FILASSISTANCE ne peut intervenir pour les frais médicaux à l'Etranger concernant :

- Les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier,
- Les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisations, 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 des séjours à l'Etranger supérieurs à 90 jours consécutifs,
- 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 6ème mois,
- Les frais consécutifs à une maladie chronique ou à une maladie mentale,
- Toute intervention volontaire pour convenance à l'Etranger,
- Les interventions ou traitements d'ordre esthétique,
- Les cures thermales,
- Les frais de prothèse en général,
- Les frais d'optique,
- Les frais engagés en France 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.

Outre les exclusions des frais médicaux mentionnés ci-dessus, ne donnent pas lieu à une prise en charge :

- Les frais médicaux inférieurs à 30 € TTC ;
- Les frais de soins dentaires supérieurs à 153 € TTC ;
- Les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'Hospitalisation concernant les convalescences et les affections en cours de traitement et non encore consolidées, les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- Les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres ;
- Les frais engagés en France ou dans le pays de résidence qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident ou une maladie survenus à l'Etranger ou dans le pays de résidence ;
- Les frais consécutifs aux traitements ordonnés en France avant le départ ou après le retour ;
- Les séjours effectués à l'Etranger suite à un voyage entrepris dans un but de diagnostic et ou de traitement ;
- Les frais occasionnés par un état de grossesse sauf complication imprévisible et dans tous les cas à partir de la 36ème semaine de grossesse (\*) ;
- Les frais de transport primaire d'urgence.

(\*) La notion de 36ème semaine de grossesse correspond aux recommandations des compagnies aériennes IATA.

## 1.3. 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.

## 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

Conformément 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.

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.

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.

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](http://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](mailto: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.

#### 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 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).

#### 5. AUTORITE DE CONTROLE

MUTUELLE DU REMPART – **FILASSISTANCE**

n° FIC21SAN0085

37 sur 46

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.

## 6. 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](mailto:qualite@filassistance.fr),
- Sur le site internet [www.filassistance.fr](http://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](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

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<sup>e</sup> 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, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

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

Article 2237 du Code civil

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

Article 2238 du Code civil

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

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

Article 2239 du Code civil

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

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

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

#### - Saisine du médiateur

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

### 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.

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.

### E. TABLEAU DE SYNTHÈSE

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES DES L'ADHESION	
Recherche d'un médecin	Mise en relation
Recherche d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical	Mise en relation
PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN BENEFICIAIRE	
Transport en ambulance	
– Transfert à l'hôpital	Organisation sans prise en charge
– Retour au Domicile	Organisation sans prise en charge
PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE D'UN BENEFICIAIRE	
Aide à domicile	2 heures maximum par Evènement réparties dans les 5 jours suivant le retour au Domicile
PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION D'UN BENEFICIAIRE	
Acheminement des médicaments	Avance du coût des médicaments Prise en charge des frais de livraison des médicaments
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES D'UN BENEFICIAIRE	
Transmission de messages urgents	Mise en relation
Garde des Enfants de âgés moins de 16 ans	
– Garde au Domicile	15 jours consécutifs maximum pour un montant maximum de 382 € TTC par Evènement
– Ou Transfert A/R chez un proche résidant en France	1 Titre de transport par Evènement
– Ou Transfert A/R d'un proche résidant en France au Domicile du Bénéficiaire	1 Titre de transport par Evènement
– Ou Conduite à l'école	5 A/R maximum répartis sur une semaine et dans un rayon de 25 Km du Domicile par Evènement
Garde des ascendants Dépendants	
– Garde au Domicile	40 heures maximum réparties sur 5 jours consécutifs maximum par Evènement

- Ou Transfert A/R chez un proche résidant en France	1 Titre de transport par Evènement
- Ou Transfert A/R d'un proche résidant en France au Domicile du Bénéficiaire	1 Titre de transport par Evènement
Transfert et garde d'Animaux de compagnie	30 jours maximum et dans la limite de 153 € TTC par Evènement
Aide à domicile	10 heures maximum réparties sur la première semaine suivant le début ou la première semaine suivant la fin de l'Hospitalisation 6 heures supplémentaires maximum réparties sur une 2 <sup>ème</sup> semaine en cas d'Hospitalisation supérieure à 15 jours ou en cas de présence au Domicile d'Enfant en bas âge (de moins de 3 ans) ou d'une personne handicapée
Assistance convalescence « Senior » : Téléassistance médicalisée	3 mois d'abonnement (Prévifil)
<b>PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 72 HEURES D'UN BENEFICIAIRE</b>	
Présence d'un proche	1 Titre de transport + 2 nuits d'hôtel à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit
<b>PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION IMPREVUE (MALADIE SOUDAINE ET IMPREVISIBLE OU ACCIDENT CORPOREL) D'UN BENEFICIAIRE A SON DOMICILE</b>	
Aide à Domicile	10 heures maximum réparties sur la première semaine suivant le début de l'Immobilisation, 6 heures supplémentaires maximum réparties sur une 2 <sup>ème</sup> semaine en cas d'Immobilisation supérieure à 5 jours ou en cas de présence au Domicile d'Enfants en bas âge (de moins de 3 ans) ou en cas de présence d'une personne handicapée au Domicile
<b>PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE RADIOTHERAPIE OU DE CHIMIOOTHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE</b>	
Aide à Domicile	2 heures maximum par jour au cours des 48 heures suivant chaque séance de soins et à concurrence de 18 heures maximum réparties par protocole (à raison de 2 protocoles maximum par an)
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE</b>	
Allo Info « Jeunes parents »	Informations téléphoniques
Auxiliaire de puériculture <i>(en cas de naissance multiple ou de 1<sup>ère</sup> maternité)</i>	15 heures maximum, à raison de 3 heures maximum par jour, réparties sur les 5 jours suivant la sortie de la maternité
Aide à Domicile <i>(en cas de naissance multiple ou de séjour en maternité obstétrique de plus de 8 jours)</i>	10 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant la sortie de la maternité en cas de séjour en maternité obstétrique de plus de 8 jours 20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant la sortie de la maternité en cas de naissance multiple

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE GRAVE PROBLEME DE SANTE OU DE DECES D'UN PROCHE	
Assistance psychologique	3 entretiens téléphoniques répartis sur 2 mois + Prise en charge de la première consultation chez un psychologue proche du Domicile du Bénéficiaire
Accompagnement médico-social	Entretien téléphonique
PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 48 HEURES DE LA « NOUNOU » POUR RAISON DE SANTE	
Garde d'Enfants âgés de moins de 16 ans	30 heures maximum, à raison de 10 heures maximum par jour, réparties sur 3 jours ouvrés consécutifs
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE	
Garde de l'Enfant âgé de moins de 16 ans immobilisé au Domicile	
– Garde au Domicile	40 heures maximum réparties sur 5 jours consécutifs par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R d'un proche au Domicile du Bénéficiaire	1 Titre de transport par Evènement
Soutien pédagogique à Domicile (en cas d'absence scolaire de plus de 15 jours)	10 heures maximum de cours par semaine, tous cours confondus, pendant 6 semaines consécutives maximum, hors vacances scolaires
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN ENFANT DU BENEFICIAIRE	
Garde des autres Enfants âgés de moins de 16 ans (en cas d'Hospitalisation de l'Enfant à plus de 50 Km du Domicile)	
– Garde au Domicile	30 heures maximum réparties sur 5 jours maximum par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
Présence auprès de l'Enfant hospitalisé (en cas d'Hospitalisation de l'Enfant à plus de 50 km du Domicile)	Acheminement A/R de l'Adhérent ou de son Conjoint + 7 nuits d'hôtel maximum à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et par Evènement (hors frais de nourriture et annexes)
Soutien pédagogique à Domicile	10 heures maximum de cours par semaine tous cours confondus, pendant 6 semaines consécutives maximum, hors vacances scolaires
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES A L'ADHERENT TNS OU HOMME CLE	
En cas d'Incapacité temporaire de l'Adhérent supérieure à 15 jours Aide à la poursuite d'activité	
Acheminement sur le lieu de travail	10 aller/retour maximum dans la limite de 500 €TTC par Evènement
Suivi du courrier (en cas d'Hospitalisation supérieure ou d'Immobilisation supérieure à 15 jours)	Portage des plis et documents professionnels urgents au Domicile ou à l'hôpital
En cas de Trouble psychologique lié à l'activité professionnelle de l'Adhérent	
Accompagnement psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum et/ou mise en relation avec un psychologue de ville.

	Prise en charge ou remboursement des frais de la 1ère consultation avec un psychologue de ville, dans la limite de 70 € TTC
<b>En cas d'Incapacité temporaire de l'Adhérent supérieure à 45 jours</b>	
Aide à la recherche d'un remplaçant	Mise en relation
<b>En cas de décès ou de Perte totale et Irréversible d'autonomie de l'Adhérent</b>	
Assistance juridique et fiscale (pour le Conjoint ou les Enfants de l'Adhérent)	Mise en relation
Avance de fonds	3 000 € TTC maximum
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE</b>	
<b>Garde des Enfants âgés de moins de 16 ans</b>	
– Garde au Domicile	Dans la limite de 15 jours consécutifs pour un montant maximum de 382 € TTC par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
– <u>Ou</u> Conduite à l'école	5 A/R maximum répartis sur 1 semaine et dans un rayon de 25 Km du Domicile
<b>Garde des ascendants Dépendants</b>	
– Garde au Domicile	8 heures maximum par jour, dans la limite de 5 jours consécutifs par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R chez un proche	1 Titre de transport par Evènement
– <u>Ou</u> Transfert A/R d'un proche au Domicile	1 Titre de transport par Evènement
Aide à domicile	2 heures maximum par jour pendant les 5 premiers jours ouvrés suivant la date du décès
Transfert et garde des Animaux de compagnie	30 jours maximum et dans la limite de 153 € TTC
<b>Accompagnement dans les déplacements et les démarches administratives</b>	
- Renseignements téléphoniques	Informations téléphoniques
- Aide dans les déplacements (dès lors que des trajets supérieurs à 500 km doivent être réalisés)	1 Titre de transport + 5 nuits d'hôtel maximum à concurrence de 65 € TTC maximum par nuit (hors frais de repas)
Mise à disposition d'un taxi	A concurrence de 153 € TTC maximum et dans la limite de 3 jours suivant le décès
Assistance conseil téléphonique	Informations téléphoniques
Rapatriement de corps en cas de décès (en France à plus de 50 Km du Domicile ou à l'Etranger)	Transport et frais annexes dans la limite de 1 525 € TTC (en cas de décès survenu en France à plus de 50 Km du Domicile) ou 4 575 € TTC (en cas de décès survenu à l'Etranger)
Retour des autres Bénéficiaires (en cas de décès en France ou à l'Etranger à plus de 50 Km du Domicile)	1 Titre de transport aller simple
<b>ASSISTANCE INFORMATION SANTE</b>	
Information santé d'ordre général	Informations téléphoniques
Information spécifique à une pathologie	Informations téléphoniques

ASSISTANCE INFORMATION JURIDIQUE, PRATIQUE ET SOCIALE	
Informations d'ordre juridique	Informations téléphoniques
Informations vie pratique	Informations téléphoniques
Informations sociales	Informations téléphoniques
ASSISTANCE MEMORISATION DES DONNEES	
Mémorisation des données	Recueil de volontés
Actualisation des données	Actualisation des données
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE SURVENANT EN FRANCE A PLUS DE 50 KM DU DOMICILE	
Conseil médical	Entretien téléphonique
Transfert ou rapatriement sanitaire en France	Frais réels
Transport et hébergement d'un proche <i>(en cas d'Hospitalisation de plus de 5 jours du Bénéficiaire)</i>	1 Titre de transport + 5 nuits d'hôtel maximum, à concurrence de 65 € TTC maximum par nuit (frais de restauration exclus)
FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER	
Remboursement des frais médicaux, dentaires, d'Hospitalisation et chirurgicaux <i>(en cas de Maladie ou d'Accident survenu lors de déplacements de moins de 90 jours consécutif à l'Etranger)</i>	Prise en charge en complément des prestations réglées par la Sécurité sociale, et/ou par toute caisse d'assurance-maladie ou organisme de prévoyance dans la limite de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 573 € TTC par Bénéficiaire pour les frais médicaux</li> <li>- 153 € TTC pour les soins dentaires,</li> </ul> avec application d'une franchise de 30 € TTC par dossier
Avance des frais médicaux, dentaires, d'Hospitalisation et chirurgicaux	4 573 € TTC maximum
PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE D'AUTONOMIE	
Allo info « dépendance »	Informations téléphoniques
Accompagnement perte d'autonomie	Informations téléphoniques



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