

ANNEXE 3
CONDITIONS GENERALES VALANT NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT n°FIC19SAN0138
OFFRE SENIORS

MOBILITE MUTUELLE, marque commerciale de Mutuelle Renault, a souscrit le contrat collectif n° **FIC19SAN0138**, au profit de ses Assurés et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

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

A. CADRE DES GARANTIES

1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone	01 70 36 02 62 (depuis la France) + 1 70 36 02 62 (depuis l'étranger)
Télécopie	09 77 40 17 87
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex

2. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES ?

Ont la qualité de Bénéficiaires, l'Adhérent âgé de plus 60 ans, 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 ?

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/Bénéficiaire, telle que définie ci-dessous.

4. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé **MOBILITE MUTUELLE**, sous réserve du règlement de la cotisation correspondante et que la présente offre d'assistance soit prévue à son contrat.

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

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé **MOBILITE MUTUELLE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC19SAN0138** ;
- En cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

B. GENERALITES

1. DEFINITIONS

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

Accident	toute atteinte corporelle non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure.
Actes de la vie quotidienne	se lever/ se coucher, s'habiller, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer dans son domicile.
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.
Atteinte corporelle	blesure ou maladie 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.
Adhérent	toute personne physique âgé de plus de 60 ans, adhérant au Contrat d'assistance n° FIC19SAN0138 et qui s'engage à acquitter la cotisation émise aux périodes définies.
Atteinte corporelle	blesure ou maladie 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.
Autorité médicale	toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité en France.
Auxiliaire de vie	intervenante qui facilite le lever, le coucher, la toilette et les soins d'hygiène (à l'exclusion des soins infirmiers), dans le but de maintenir la personne à son domicile.
Bénéficiaire	toute personne désignée à l'article 2 du paragraphe A, ci-avant.
Conjoint	le conjoint marié à l'Adhérent, non séparé de corps; le concubin tel que défini à l'article 515-8 du Code civil ; ou le partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) à l'Adhérent.
Contrat	le Contrat collectif d'assistance n° FIC19SAN0138 .
Dépendance	état de perte d'autonomie d'une personne justifiant son classement dans le Groupe GIR 1 à 4 de la grille AGGIR.

Domicile	le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion.
Equipe médicale	médecin de FILASSISTANCE .
Evènement	toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de FILASSISTANCE , et notamment la maladie, l'accident, le décès, etc..
France	France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les Départements-Régions d'Outre-mer français: Guadeloupe, Guyane française, Martinique et la Réunion. .
Hospitalisation	tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures, sauf stipulation contraire , dans un établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle.
Immobilisation	état d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile.
Maladie	toute altération de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.
Titre de transport	dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1 ^{ère} classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.
Zone de résidence	<ul style="list-style-type: none"> - Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine: zone couvrant la France métropolitaine et la Principauté de Monaco. - Pour l'Adhérent résidant dans les Départements-Régions d'Outre-Mer français: zone limitée au Département-Région dans lequel se trouve le Domicile de l'Adhérent.

2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone suivant **01 70 36 02 62**, 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° **FIC19SAN0138**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

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

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

2.2. 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.

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

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

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

2.4. 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 l'Adhérent et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

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

Les prestations d'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.

3. EXCLUSIONS

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

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

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de FILASSISTANCE les conséquences :

- des frais engagés sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE** ;
- des frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- du fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement;
- des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- de la participation de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, en tant que concurrent, à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à titre non amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances;
- de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- des cataclysmes naturels ;
- des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire ou l'Adhérent peut détenir ;
- de la participation volontaire de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi;
- la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion;
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

4. SUBROGATION

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

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

5. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément 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 du contrat 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.

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

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

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

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

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

L'Adhérent peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (**FILASSISTANCE** - Délégué à la Protection des Données, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel (dpo@filassistance.fr).

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

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

6. RESPONSABILITE

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

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

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

En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil ainsi que par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

7. AUTORITE DE CONTROLE

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

8. RECLAMATIONS

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

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,

- sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Adhérent dans ce délai.

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

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

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

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

9. PRESCRIPTION

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

- **Délai de prescription**

Article L.114-1 :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Article L.114-2 :

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

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

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

Article L.114-3 :

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

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

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

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

Article 2240 du Code civil

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

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

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

Article 2244 du Code civil

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

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

Article 2245 du Code civil

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

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

- **Saisine du médiateur**

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

10. FAUSSE DECLARATION

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

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

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

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

11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

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

C. DETAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

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

1. PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION

Les garanties d'assistance 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8 et 1.9 décrites ci-dessous peuvent se cumuler.

1.1. INFORMATIONS SANTE

Dans le respect du rôle du médecin traitant, l'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** apporte aide et informations dans les domaines de la santé (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone).

FILASSISTANCE :

- **Apprécie les interrogations, préoccupations ou problèmes de santé du Bénéficiaire compte tenu des informations communiquées ;**
- **Communique des informations générales sur :**
 - Les pathologies (ex : pandémies.....).
 - Les analyses médicales, notamment les analyses de sang, et les examens médicaux (IRM...);
- **Communique des informations générales sur la santé au quotidien :**
 - Pharmacie : comment la constituer et disposer des médicaments essentiels.
 - Connaître les gestes de secours (envoi d'une fiche pratique).
 - Trousse de secours (voiture, voyage...) : comment la constituer.
 - Automédication : les précautions à prendre.
 - Vaccinations.

- **Communique des informations générales sur le Bien Vivre :**
 - Alimentation et allergies, (comprendre les étiquettes produits, concilier allergies nutritionnelles et vie scolaire, faire face en cas de crise ...).
 - Programme alimentaire de l'adulte à l'enfant :
 - Calcul de l'IMC.
 - Informations « nutrition » (fiches information...) et conseils à suivre (renvoi vers le médecin traitant).
 - Bien-être :
 - Précautions à prendre pour un bon usage des compléments alimentaires.
 - Information sur les médecines alternatives : avis de la Haute Autorité de Santé et de l'Académie de médecine (envoi de fiches information) ;
- **Délivre des informations en matière de :**
 - Prévention (avec envoi de fiches prévention par courrier, par mail).
 - Médecine du voyage (précautions sanitaires et comportementales,...) ;
- **En cas d'ALD (affections de longue durée), maladies orphelines, maladies rares, maladies graves :**

L'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** est à l'écoute du Bénéficiaire, pour l'informer et l'accompagner dans le système de soins, et le guider dans les démarches administratives.

De plus, le Bénéficiaire peut également bénéficier d'informations sur :

- Les associations (visites au chevet, écoute spécifique, actions).
- Groupes de paroles.
- L'école à l'hôpital, activités ludiques, prêt de livres, jeux vidéo, associations proposant l'accompagnement par le biais d'animateurs qui jouent avec les enfants, organisation de goûter...

1.2. TELECONSULTATION

Le Bénéficiaire majeur ou le titulaire de l'autorité parentale du Bénéficiaire mineur peut contacter **FILASSISTANCE** afin de bénéficier d'une téléconsultation délivrée par des médecins généralistes ou spécialistes.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le service de téléconsultation médicale ne pourra pas délivrer d'arrêts de travail, de certificats médicaux, de renouvellements d'ordonnance, d'ordonnances de kinésithérapie et pour des semelles orthopédiques.

1.3. PREVENTION DES RISQUES CARDIO-VASCULAIRES

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

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

1.4. INFORMATIONS VIE PRATIQUE ET JURIDIQUE

FILASSISTANCE apporte aide et informations au Bénéficiaire dans les domaines de la vie pratique et juridique (sociétés, affaires, allocations retraite, impôts, fiscalité, famille).

1.5. PARCOURS DE SOINS

L'équipe de **FILASSISTANCE** informe le Bénéficiaire sur les différentes possibilités de couverture et de prise en charge en matière d'assurance maladie, invalidité, décès,... et l'aide dans les démarches (aide à la constitution de dossier).

L'équipe de **FILASSISTANCE** informe également le Bénéficiaire sur les démarches et les recours possibles en cas de désaccord avec un professionnel de santé, **sans prise en charge financière**.

L'équipe de **FILASSISTANCE** aide à la recherche de :

- Professionnels de santé : médecins généralistes et spécialistes, chirurgiens, dentistes, pharmaciens, auxiliaires médicaux et paramédicaux.
- Établissements de santé : hôpitaux, cliniques, centres de thermalisme, de convalescence, de repos,...
- Ambulanciers : transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger.
- Fournisseurs en matériel médical.

1.6. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE DIFFICULTES

FILASSISTANCE peut délivrer une écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique.

En cas de nécessité (stress au travail, maladie, difficulté familiale), le Bénéficiaire peut contacter **FILASSISTANCE**, qui le met en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, qui lui assurera une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

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

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

FILASSISTANCE recherche et met en relation le Bénéficiaire avec l'un des prestataires suivants, **sous réserve des disponibilités locales** :

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

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

1.8. BILAN PREVENTION ET ACCOMPAGNEMENT DE L'INCONTINENCE

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, est à la disposition du Bénéficiaire pour l'écouter, l'informer sur ce qu'est l'incontinence, ses principales formes, les traitements possibles ainsi que sur les prises en charges publiques.

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

Si nécessaire, l'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** pourra orienter le Bénéficiaire vers son médecin traitant afin que soit réalisé un examen complet par des professionnels compétents.

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

1.9. BILAN PREVENTION PERTE DE MEMOIRE

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation médico-psycho-sociale du Bénéficiaire.

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

En cas de vieillissement normal des fonctions cognitives, le Bénéficiaire peut bénéficier d'un programme d'entraînement et d'un accompagnement personnalisé.

2. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE D'UN BENEFICIAIRE

2.1.ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au Domicile du Bénéficiaire, si celui-ci est immobilisé et s'il s'agit, selon la prescription médicale, de médicaments indispensables au traitement immédiat de son problème de santé. **Cette garantie s'applique si le Bénéficiaire ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le renouvellement d'ordonnance.**

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

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

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

3. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS OU D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS DE L'ADHERENTOU DE SON CONJOINT

Les garanties d'assistance 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 et 3.5 décrites ci-dessous peuvent se cumuler.

3.1. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Lors de l'Hospitalisation de l'Adhérent ou de son Conjoint, **si aucun proche n'habite à moins de 50 Km du Domicile de l'Adhérent**, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même Zone de résidence que celle de l'Adhérent, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**, afin de se rendre au chevet de l'Adhérent ou de son Conjoint.

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant 7 nuits (petit déjeuner compris) dans la limite de 60 € TTC par nuit.

3.2. AIDE A DOMICILE

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

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

- Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.
- **La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'Adhérent/de son Conjoint, par le service médical de FILASSISTANCE.**

Le nombre d'heures allouées ne peut pas dépasser 10 heures par Evènement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant le début de l'Hospitalisation ou la date de fin d'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint.

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **FILASSISTANCE** mettra en place l'une des prestations ci-dessous à hauteur des heures qui auraient été accordées pour l'Aide à domicile :

- Coiffeur à domicile,
- Auxiliaire de vie,
- Pédicure,
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Jardinage /petit bricolage.

3.3. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS AGES DE MOINS DE 12 ANS

Si personne ne peut s'occuper des **enfants ou petits-enfants âgés de moins de 12 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint et restés seuls au Domicile sans surveillance d'un adulte, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent/son Conjoint :

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 30 heures maximum par Evènement suivant le début de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation dans la limite de 2 fois par année civile et par enfant ;**
- OU le transfert accompagné des enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport.**

3.4. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS

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

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 30 heures maximum par Evènement suivant le début de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation dans la limite de 2 fois par année civile ;**
- OU le transfert de ces personnes, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent en mettant à leur disposition **un Titre de transport.**

3.5. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

La prise en charge de cette garde ne peut excéder une période de 15 jours maximum par Evènement.

La prestation doit être mise en œuvre dans le mois qui suit le décès.

4. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

4.1. TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MEDICAUX

FILASSISTANCE organise et prend en charge, sur prescription médicale et avec l'accord du médecin de **FILASSISTANCE**, le transport de l'Adhérent ou son Conjoint, en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, au lieu du rendez-vous médical dans un rayon de 50 Km du Domicile.

Cette limitation kilométrique ne s'applique pas si le spécialiste qui a été désigné n'est pas situé dans un rayon de 50 Km du Domicile. Dans ce cas **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport auprès du spécialiste désigné ou s'il existe un spécialiste médical équivalent plus proche du domicile, auprès du spécialiste médical équivalent.

Cette prestation est limitée à 2 aller/retour par Evènement et ne s'applique que pendant la période d'Immobilisation.

5. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

5.1. ACCOMPAGNEMENT HOSPITALISATION

L'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** propose à l'Adhérent ou à son Conjoint un accompagnement personnalisé lors de son Hospitalisation.

Cet accompagnement est réalisé au travers d'entretiens téléphoniques qui permettent à l'équipe médico-sociale de faire le point avec l'Adhérent ou son Conjoint, de lui apporter des conseils adaptés à sa situation et de répondre à ses questions.

A la demande de l'Adhérent ou de son Conjoint :

- J-4 (avant l'Hospitalisation): un entretien téléphonique avec l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** pourra être organisé et permettra à l'Adhérent ou à son Conjoint de bien préparer son séjour à l'hôpital et anticiper sa sortie, en abordant les thèmes tels que : anesthésie, formalités, gestion de l'anxiété, aides nécessaires au retour au domicile (financement des aides et mise en place des services d'assistance à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint).
- J+1 (suivant la date de retour au Domicile) : un entretien téléphonique avec l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** pourra être organisé pour favoriser le bon rétablissement de l'Adhérent ou de son Conjoint, en abordant les thèmes tels que : surveillance des principaux signes cliniques et symptômes (douleur, fièvre, cicatrice, nausées...), compréhension des ordonnances de sortie et mise en place d'un suivi médical, conseils hygiéno-diététique, reprise de l'activité quotidienne...

L'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** pourra réorienter l'Adhérent ou son Conjoint vers un psychologue.

Un délai de 72 heures ouvrables est nécessaire pour la prise de rendez-vous téléphonique avec l'équipe médico-sociale de FILASSISTANCE.

6. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Les garanties d'assistance 6.1 et 6.2 décrites ci-dessous peuvent se cumuler.

6.1. PLAN D'AIDE A LA CONVALESCENCE

Pendant l'Hospitalisation ou lors du retour à Domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint, l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** réalise un entretien téléphonique avec l'Adhérent, son Conjoint ou sa famille afin d'évaluer notamment sa situation médico-psycho-sociale et d'établir conjointement un plan d'aide à la convalescence.

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

- Les besoins en services à domicile

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

- Les droits et les démarches

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

- Les aides techniques

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

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

6.2. VISITES DE COURTOISIE

FILASSISTANCE organise et prend en charge une visite au Domicile de l'Adhérent, par une personne mandatée par **FILASSISTANCE**. Les visites ont lieu **entre le lundi et le samedi (hors jours fériés) entre 9h00 et 16h00** et ont pour but d'apporter du lien social auprès de l'Adhérent ou de son Conjoint.

La prestation doit être mise en œuvre dans les 15 jours qui suivent le retour à Domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint.

7. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

7.1. TELEASSISTANCE

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint un appareil de téléassistance qui lui permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur.

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

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

- Gestion de la « fiche médicale » de l'abonné.
- Écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance.
- Présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée
- Dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médicale.
- Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

FILASSISTANCE prend en charge les frais de mise en service d'un appareil par foyer ainsi que 3 mois d'abonnement.

8. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT ONCOLOGIQUE DE L'ADHERENT, DE SON CONJOINT OU DE LEURS ENFANTS

8.1. AIDE A DOMICILE OU AUXILIAIRE DE VIE

FILASSISTANCE prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile ou une Auxiliaire de vie, dans la condition suivante :

- Avant la mise en œuvre de la prestation, le protocole de soins devra être adressé à **FILASSISTANCE sous pli confidentiel** à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE prend en charge 20 heures réparties sur les 12 mois suivant le début du traitement dans la limite de 4 heures par semaine.

En tout état de cause, le plafond demeure de 20 heures maximum réparties sur 12 mois en cas de traitement associant différents traitements oncologiques pour un même Evènement.

9. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE SURVENANCE DE LA DEPENDANCE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

9.1. ADAPTATION DU DOMICILE

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement l'Adhérent ou de son Conjoint en état de Dépendance.

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

- adaptation du logement,

- interprétation du devis des prestataires et des types de travaux proposés,
- fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateur sur véhicules, associations.

La prise en charge est limitée à 300 € TTC par Adhérent et par contrat.

10. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES

Les garanties d'assistance 10.1, 10.2, 10.3 et 10.4 décrites ci-dessous peuvent se cumuler.

10.1. INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION DES OBSEQUES

FILASSISTANCE informe et accompagne l'Adhérent ou ses proches pour l'organisation des obsèques et notamment dans les domaines suivants :

- obsèques civiles ou religieuses,
- prélèvements d'organes,
- don du corps,
- constatation de décès,
- déclaration de décès,
- chambres funéraires,
- transports funéraires,
- services de pompes funèbres,
- inhumation,
- crémation,
- informations tarifaires liées aux obsèques,
- problèmes financiers en lien avec les obsèques (devis estimatifs, droits en fonction des assurances contractées).

10.2. INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

FILASSISTANCE assiste l'Adhérent ou ses proches, lors d'un décès, pour une demande d'aide sociale, pour une pension de veuvage, l'(les) informe de ses (leurs) droits, etc.

10.3. INFORMATIONS JURIDIQUES

FILASSISTANCE apporte des informations à l'Adhérent ou à ses proches concernant les demandes d'ordre juridique dans les domaines suivants :

- démarches et formalités administratives à accomplir suite au décès,
- intervenants funéraires,
- coût et disponibilités des concessions dans les cimetières,
- modes de sépulture,
- modes de conservation, transfert du corps, don d'organe et don du corps à la médecine,
- droit français des successions et libéralités (donation, legs, etc.).

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

Lors de la survenance d'un décès, **FILASSISTANCE** met en relation l'Adhérent ou ses proches avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de

psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Les frais de consultations sont à la charge de l'Adhérent ou de ses proches.

D. TABLEAU SYNOPTIQUE

PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION <i>(Les garanties décrites ci-dessous peuvent se cumuler)</i>	
INFORMATIONS SANTE	Informations téléphoniques
TELECONSULTATION	
PREVENTION DES RISQUES CARDIO-VASCULAIRES	Informations téléphoniques
INFORMATIONS VIE PRATIQUE ET JURIDIQUE	Informations téléphoniques
PARCOURS DE SOINS	Informations téléphoniques
ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE DIFFICULTES	Entretiens téléphoniques
SERVICES A LA CARTE	Mise en relation
BILAN PREVENTION ET ACCOMPAGNEMENT DE L'INCONTINENCE	Entretiens téléphoniques
BILAN PREVENTION PERTE DE MEMOIRE	Entretiens téléphoniques
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE D'UN BENEFICIAIRE	
ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS	Avance des frais des médicaments Prise en charge des frais de livraison 2 interventions par année civile et par Bénéficiaire
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS OU D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT <i>(Les garanties décrites ci-dessous peuvent se cumuler)</i>	
PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET	1 Titre de transport 7 nuits (petit déjeuner compris) dans la limite de 60 € TTC par nuit
AIDE A DOMICILE OU L'UNE DES PRESTATIONS DE SUBSTITUTION CI-DESSOUS : - Coiffeur à domicile, - Auxiliaire de vie, - Pédicure, - Portage de repas, - Livraison de courses, - Jardinage /petit bricolage.	10 heures par Evènement réparties sur les 15 jours ouvrés suivant le début de l'Hospitalisation ou la date de fin d'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint
GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS AGES DE MOINS DE 12 ANS	
Garde à domicile <u>OU</u>	30 heures maximum par Evènement suivant le début de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation dans la limite de 2 fois par année civile et par enfant
Transfert des enfants chez un proche	1 Titre de transport
GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS	
Garde à domicile <u>OU</u>	30 heures maximum par Evènement suivant le début de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation dans la limite de 2 fois par année civile
Transfert des ascendants chez un proche	1 Titre de transport
GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE	Prise en charge de la garde à l'extérieur ou l'entretien à Domicile sur une période de 15 jours maximum par Evènement

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
TRANSPORT AUX RENDEZ-VOUS MEDICAUX	Prise en charge du transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger 2 aller/retour par Evènement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
ACCOMPAGNEMENT HOSPITALISATION	Entretiens téléphoniques
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT <i>(Les garanties décrites ci-dessous peuvent se cumuler)</i>	
PLAN D'AIDE A LA CONVALESCENCE	Entretiens téléphoniques
VISITES DE COURTOISIE	1 visite Du lundi au samedi (hors jours fériés) entre 9h00 et 16h00, dans les 15 jours qui suivent le retour à Domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
TELEASSISTANCE	Prise en charge des frais de mise en service d'un appareil par foyer ainsi que 3 mois d'abonnement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT ONCOLOGIQUE DE L'ADHERENT, DE SON CONJOINT OU DE LEURS ENFANTS	
AIDE A DOMICILE OU AUXILIAIRE DE VIE	20 heures réparties sur les 12 mois suivant le début du traitement dans la limite de 4 heures par semaine
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE SURVENANCE DE LA DEPENDANCE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
ADAPTATION DU DOMICILE	Prise en charge de l'intervention d'un spécialiste limitée à 300 € TTC par Adhérent
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES <i>(les garanties décrites ci-dessous peuvent se cumuler)</i>	
INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION DES OBSEQUES	Informations téléphoniques
INFORMATIONS ADMINISTRATIVES	Informations téléphoniques
INFORMATIONS JURIDIQUES	Informations téléphoniques
ECOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE	Mise en relation