



CMAM

l'assureur de proximité

ASSISTANCE

PULSIA

Garantie des accidents de la vie

- ▶ *Pulsia protection famille*
- ▶ *Pulsia protection senior*
- ▶ *Pulsia sécurité famille*

Conditions générales

Édition mars 2021

CG-CMAM-PULSIA-ASSISTPREV-042021



CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES,
Mutuelle d'assurance, dont le siège social est situé 22 rue du Docteur Nève - 55000 BAR LE DUC,
immatriculé sous le numéro 311 767 305, a souscrit le contrat collectif n° FIC21SAN0059.

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

Téléphone :

09 77 40 84 87 (depuis la France) - +33 9 77 40 84 87 (depuis l'étranger)

Mail :

assistance.personnes@filassistance.fr

Adresse

108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex

Télécopie

09 77 40 17 87

POUR BIEN SE COMPRENDRE.....	4 - 5
1. Mise en œuvre des prestations.....	6 - 7
1.1 Délivrance des prestations.....	6
1.2 Règlement des prestations.....	6
1.3 Conditions d'ordre médical.....	6
1.4 Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations.....	6
1.5 Conditions de prise en charge des Titres de transport.....	7
1.6 Conditions d'avance de frais.....	7
2. Tableau des garanties.....	8 - 11
3. Détail des garanties.....	12 - 24
3.1 Prestations accessibles dès l'adhésion.....	12
3.2 Prestations d'assistance accessibles suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 48 heures ou une immobilisation supérieure à 5 jours d'un bénéficiaire.....	15
3.3 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 48 heures d'un bénéficiaire.....	16
3.4 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 48 heures de l'adhérent ou son conjoint.....	17
3.5 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 7 jours de l'adhérent ou de son conjoint.....	17
3.6 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une immobilisation supérieure à 5 jours d'un bénéficiaire.....	17
3.7 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une immobilisation de l'enfant de l'adhérent ou de son conjoint.....	17
3.8 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une immobilisation supérieure à 15 jours de l'enfant de l'adhérent ou de son conjoint.....	18
3.9 Prestations d'assistance accessibles suite à un accident entraînant un traumatisme psychologique de l'adhérent, de son conjoint ou de leurs enfants âgés de 16 ans ou plus.....	18
3.10 Prestations d'assistance accessibles lors de la survenance de la dépendance suite à un accident d'un bénéficiaire.....	18
3.11 Prestations d'assistance accessibles en cas de difficultés de reprise de l'activité professionnelle suite à un accident d'un bénéficiaire.....	19
3.12 Prestations d'assistance accessibles en cas d'accident d'un bénéficiaire survenu lors d'un déplacement en France ou à l'étranger (si le déplacement est inférieur à 90 jours consécutifs).....	21
3.13 Prestations d'assistance accessibles en cas de décès suite à un accident d'un bénéficiaire.....	23
4. Exclusions.....	25 - 26
4.1 Exclusions communes à toutes les garanties et prestations.....	25
4.2 Exclusions spécifiques à la garantie « Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Étranger ».....	26
4.3 Exclusions spécifiques aux rapatriements.....	26
5. Clauses réglementaires.....	27 - 31
5.1 Subrogation.....	27
5.2 Informatique et libertés.....	27
5.3 Responsabilité.....	27
5.4 Autorité de contrôle.....	28
5.5 Réclamations.....	28
5.6 Prescription.....	28
5.7 Loi applicable et juridiction compétente.....	31

Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, sauf stipulations contraires expressément prévues à l'article III. Tableau des garanties, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur a lieu en France métropolitaine, départements, régions d'outre-mer français.

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

Quelle est la période des garanties ?

Les garanties du présent Contrat suivent le sort du contrat d'assurance prévoyance PULSIA PROTECTION FAMILLE, PULSIA PROTECTION SENIOR et PULSIA SÉCURITÉ FAMILLE auxquels 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'Événement à l'origine de la demande d'assistance survient postérieurement à la date d'adhésion et durant la période de validité du présent Contrat.

Les garanties prennent fin :

- en cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance prévoyance PULSIA PROTECTION FAMILLE, PULSIA PROTECTION SENIOR et PULSIA SÉCURITÉ FAMILLE,
- en cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° FIC21SAN0059.

POUR BIEN SE COMPRENDRE

Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.

Accident : blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure et dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Actes de la vie quotidienne : se lever/se coucher, s'habiller, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer dans son Domicile.

Adhérent : toute personne physique, assurée au titre du contrat d'assurance prévoyance PULSIA PROTECTION FAMILLE, PULSIA PROTECTION SENIOR et PULSIA SÉCURITÉ FAMILLE et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

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

Aidant : la personne qui assiste l'Adhérent, son Conjoint ou leurs enfants, en état de Dépendance. L'Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les Actes de la vie quotidienne. Sauf clause contraire, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à Domicile son Aidé.

Aidé : l'Adhérent, son Conjoint ou leurs enfants, en état de Dépendance.

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

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

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

Bénéficiaire : toute personne vivant sous le même toit que l'Adhérent et résidant en France telle que définie au terme du Contrat susceptible de bénéficier de tout ou partie des prestations et garanties prévues au Contrat.

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

Contrat : le Contrat collectif d'assistance n° FIC21SAN0059.

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.

Équipe médicale : médecin de **Filassistance**.

Équipe médico-psycho-sociale : médecins de **Filassistance**, assistantes sociales, psychologues ou conseillers en économie sociale et familiale de **Filassistance**.

Établissements de soins publics ou privés : hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de rééducation, établissements d'HAD (hospitalisation à domicile), etc. Au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

Étranger : 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/>.

Événement : toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **Filassistance**.

France : France métropolitaine, départements, régions d'outre-mer français.

Hospitalisation : sauf stipulation contraire, tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures, dans un Établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à un Accident.

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.

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, 1^{re} classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion classe économique. À défaut de précision spécifique pour une garantie donnée, le Titre de transport se définit comme un billet aller/ retour.

Zone de résidence :

- pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine: zone couvrant la France métropolitaine.
- pour l'Adhérent résidant dans les départements, régions d'outre-mer français: zone limitée au département, région dans lequel se trouve le Domicile de l'Adhérent.

1. Mise en œuvre des prestations

1.1 Délivrance des prestations

Filassistance est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (hors jours fériés). En cas de rapatriement 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'événement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat FIC21SAN0059. 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 ne peuvent donner lieu au versement d'une indemnité compensatoire.

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

1.2 Règlement des prestations

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

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

1.3 Conditions d'ordre médical

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

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

Afin de permettre à l'équipe médicale de **Filassistance** de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'événement 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**.

1.4 Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5 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.

À 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**.

1.6 Conditions d'avance de frais

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

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

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

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

• 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.

• Sanctions

À 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.

2. Tableau des garanties

PRESTATIONS ACCESSIBLES DÈS L'ADHÉSION

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Informations santé d'ordre général	Informations téléphoniques
Informations juridique et vie pratique	Informations téléphoniques
Assistance au quotidien	
• Femme de ménage, aide-ménagère	Mise en relation
• Collecte et livraison à Domicile de linge repassé	Mise en relation
• Livraison de repas à Domicile	Mise en relation
• Préparation de repas à Domicile	Mise en relation
• Assistance informatique et internet: initiation et formation	Mise en relation
• Livraison de courses à Domicile	Mise en relation
• Petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage	Mise en relation
• Petit bricolage	Mise en relation
• Cours à Domicile	Mise en relation
• Assistance administrative	Mise en relation
• Surveillance temporaire au Domicile, de la résidence principale et secondaire	Mise en relation
• Garde d'enfant à Domicile	Mise en relation
• Soutien scolaire	Mise en relation
• Cours à Domicile	Mise en relation
• Accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur Domicile	Mise en relation
• Assistance aux personnes âgées ou dépendantes ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur Domicile	Mise en relation
• Assistance aux personnes handicapées	Mise en relation
• Garde malade de personnes âgées, dépendantes ou handicapées	Mise en relation
• Aide à la mobilité et transports de personnes âgées, dépendantes ou handicapées ayant des difficultés de déplacement	Mise en relation
• Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du Domicile au travail, sur les lieux de vacances, pour les démarches administratives	Mise en relation
• Accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur Domicile	Mise en relation
• Soins et promenades des Animaux de compagnie, pour les personnes dépendantes	Mise en relation
• Soins d'esthétique à Domicile pour les personnes dépendantes	Mise en relation

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE HOSPITALISATION SUPÉRIEURE À 48 HEURES OU UNE IMMOBILISATION SUPÉRIEURE À 5 JOURS D'UN BÉNÉFICIAIRE

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Présence d'un proche au chevet	
• Venue d'un proche	1 Titre de transport
• Frais d'hébergement	2 nuits maximum par Événement dans la limite de 70 € TTC par nuit
Garde des ascendants dépendants	
• Garde à Domicile	20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation
• OU venue d'un proche	1 Titre de transport
• OU transfert chez un proche	1 Titre de transport
Garde des Animaux de compagnie	
• Garde à Domicile ou à l'extérieur	250 € TTC maximum par Événement
• Transfert chez un proche	1 aller/retour dans la limite de 100 km du Domicile
Coiffeur à Domicile	45 € TTC maximum par Événement
Portage de repas	7 portages maximum par Événement
Aide à domicile	15 heures maximum réparties sur le mois suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation
Recherche d'un intervenant paramédical	Mise en relation
Services d'assistance à la carte	Informations téléphoniques

PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE HOSPITALISATION SUPÉRIEURE À 48 HEURES D'UN BÉNÉFICIAIRE

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Frais de location d'un téléviseur	75 € TTC maximum par Événement
-----------------------------------	--------------------------------

PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE HOSPITALISATION SUPÉRIEURE À 48 HEURES DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent et son Conjoint.

Garde des enfants âgés de moins de 16 ans

• Garde à Domicile	20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation
• OU venue d'un proche	1 Titre de transport
• OU transfert chez un proche	1 Titre de transport
• Accompagnement à l'école	Mise en 5 allers/retours réparties sur 5 jours dans la limite de 25 km du Domicile

PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE HOSPITALISATION SUPÉRIEURE À 7 JOURS DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent ou son Conjoint.

Téléassistance	Frais de mise en service et 3 mois d'abonnement
----------------	--

PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE IMMOBILISATION SUPÉRIEURE À 5 JOURS D'UN BÉNÉFICIAIRE

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Livraison de médicaments	Frais de livraison: 100 € TTC maximum par Événement
--------------------------	--

PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE IMMOBILISATION DE L'ENFANT DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint.

Garde des enfants âgés de moins de 16 ans

• Garde à Domicile	20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant le début de l'Immobilisation
• OU venue d'un proche	1 Titre de transport
• OU transfert chez un proche	1 Titre de transport
• Accompagnement à l'école	Mise en 5 allers/retours réparties sur 5 jours dans la limite de 25 km du Domicile

PRESTATION D'ASSISTANCE ACCESSIBLE SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UNE IMMOBILISATION SUPÉRIEURE À 15 JOURS DE L'ENFANT DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint.

École à domicile à compter du 16 ^e jour d'absence	15 heures maximum par semaine jusqu'à la reprise de cours ou la fin de l'année scolaire
--	--

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES SUITE À UN ACCIDENT ENTRAÎNANT UN TRAUMATISME PSYCHOLOGIQUE DE L'ADHÉRENT, DE SON CONJOINT OU DE LEURS ENFANTS ÂGÉS 16 ANS OU PLUS

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants âgés de 16 ans ou plus.

Accompagnement psychologique OU Soutien psychologique	12 séances maximum par Événement dans la limite de 80 € TTC par séance
	3 entretiens téléphoniques maximum par Événement

2. Tableau des garanties

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES LORS DE LA SURVENANCE DE LA DÉPENDANCE SUITE À UN ACCIDENT D'UN BÉNÉFICIAIRE

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Bilan 360° Aidant - Aidé	Bilan téléphonique
Recherche d'établissements temporaires	Mise en relation
Livraison/installation matériel médical	Mise en relation sans prise en charge
Bilan situationnel par un ergothérapeute	
• Bilan	1 bilan par Bénéficiaire et par Événement
• Mise en relation avec des professionnels	Mise en relation
Recherche d'établissements spécialisés	Mise en relation
Transport vers l'établissement spécialisé	Prise en charge des frais de transport dans un rayon de 100 km du Domicile de l'Aidé
Aide au déménagement du Bénéficiaire dépendant	1 fois par Événement
Présence d'un proche	Organisation sans prise en charge
• Venue d'un proche	1 Titre de transport
• Frais d'hébergement	2 nuits maximum dans la limite de 70 € TTC par nuit

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DIFFICULTÉS DE REPRISE DE L'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE SUITE À UN ACCIDENT D'UN BÉNÉFICIAIRE

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Point info-conseil	1 Entretien téléphonique par Événement
Accompagnement dans la prise de décision (non cumulable avec « Accompagnement dans la démarche » et « Accompagnement par organismes spécialisés »)	
• Diagnostic de parcours et validation de projet OU	Entretiens téléphoniques
• Bilan professionnel	Entretiens téléphoniques
Accompagnement dans la démarche (non cumulable avec « Accompagnement dans la prise de décision » et « Accompagnement par organismes spécialisés »)	
• Technique de recherche d'emploi OU	Entretiens téléphoniques
• Aide à la reconversion professionnelle OU	Entretiens téléphoniques
• Soutien à la création d'entreprise	Entretiens téléphoniques
Accompagnement par organismes spécialisés (non cumulable avec « Accompagnement dans la prise de décision » et « Accompagnement dans la démarche »)	
• Aide à la mise en place de dispositifs adaptés (modification du poste de travail, suivi d'une formation...) et suivi dans la durée	1000 € TTC maximum par Événement Suivi: 1 appel à J+ 15 suite à la mise en place de l'accompagnement. Accès au suivi pendant 6 mois à compter de la date de mise en place de l'accompagnement

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT D'UN BÉNÉFICIAIRE SURVENU LORS D'UN DÉPLACEMENT INFÉRIEUR À 90 JOURS CONSÉCUTIFS À L'ÉTRANGER OU EN FRANCE (sauf stipulation contraire)

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Avis médical	Entretiens téléphoniques
Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire blessé	Frais réels
Frais de secours en cas d'Accident de ski	230 € TTC maximum par Événement
Rapatriement du véhicule et/ou des membres de la famille	
• Envoi d'un chauffeur OU	1 Titre de transport
• D'un conducteur désigné par le Bénéficiaire OU	1 Titre de transport (aller)
• Rapatriement des membres de la famille du Bénéficiaire	1 Titre de transport (aller) par membre de la famille
Rapatriement des enfants âgés de moins de 16 ans ou handicapés (sans limite d'âge)	
• Rapatriement des enfants	1 Titre de transport par enfant
• Venue d'un proche ou d'un accompagnateur	1 Titre de transport Frais d'hébergement : 1 nuit d'hôtel par Événement dans la limite de 70 € TTC la nuit
Rapatriement des Animaux de compagnie	
• Rapatriement des Animaux de compagnie	Frais réels
• Frais d'hébergement des Animaux de compagnie	15 jours maximum dans la limite de 230 € TTC par Événement
Présence d'un proche au chevet <small>(si le Bénéficiaire doit rester hospitalisé pour une durée supérieure à 10 jours)</small>	
• Venue d'un proche	1 Titre de transport
• Frais d'hébergement	70 € TTC maximum par nuit dans la limite de 700 € TTC par Événement
Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Étranger	
• Frais d'hospitalisation	6100 € TTC maximum par Bénéficiaire et par Événement
• Frais soins dentaires	150 € TTC maximum par Bénéficiaire et par Événement
Immobilisation à l'hôtel	70 € TTC maximum par nuit dans la limite de 700 € TTC par Événement

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DÉCÈS SUITE À UN ACCIDENT D'UN BÉNÉFICIAIRE

Peuvent bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

Informations obsèques	Informations téléphoniques
Rapatriement de corps <small>(en cas de décès à plus de 50 km du Domicile en France ou à l'Étranger)</small>	Frais réels (cercueil dans la limite de 2 500 € TTC)
Aide à l'organisation des obsèques du Bénéficiaire	Informations téléphoniques
Garde des Animaux de compagnie	
• Garde à Domicile	250 € TTC maximum par Événement
• Transfert vers un établissement et hébergement	Prise en charge des frais de transport de l'animal jusqu'à l'établissement dans un rayon de 50 km du Domicile
• Transfert chez un proche	15 jours maximum dans la limite de 230 € TTC par Événement
Garde des enfants de âgés de moins de 16 ans ou handicapés (sans limite d'âge)	Frais de transport de l'animal jusqu'au Domicile du proche dans un rayon de 100 km du Domicile du Bénéficiaire
• Garde à Domicile	20 heures maximum réparties sur les 5 jours suivant le décès
• OU venue d'un proche	1 Titre de transport
• OU transfert chez un proche	1 Titre de transport

3. Détail des garanties

En cas de difficulté de compréhension du tableau synoptique ci-avant, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

3.1 Prestations accessibles dès l'adhésion

Dans le cadre des garanties de cet article IV.1, il faut entendre par Bénéficiaire: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Informations santé d'ordre général

Filassistance répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

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

b. Informations juridique et vie pratique

Filassistance répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

Informations juridiques :

- justice / défense / recours,
- assurances sociales / allocations / retraites,
- impôts / fiscalité,
- famille,
- travail,
- protection sociale,
- sociétés,
- retraite.

Informations vie pratique :

- habitation / logement,
- consommation,
- vacances / loisirs,
- formalités / cartes / permis,
- les services publics,
- enseignement / formation.

c. Assistance au quotidien

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

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

• Femme de ménage, aide-ménagère

Dans le cadre de ce service, l'organisme exécute les tâches suivantes : entretien de l'intérieur de la maison, nettoyage et repassage du linge, nettoyage, rangement, aide aux tâches ménagères.

• Collecte et livraison à Domicile de linge repassé

Dans le cadre de ce service, l'organisme :

- collecte le linge au domicile du Bénéficiaire,
- l'apporte à l'entreprise préalablement désignée par le Bénéficiaire et chargée du repassage,
- et livre le linge repassé au domicile du Bénéficiaire.

• Livraison de repas à Domicile

Ce service comprend la livraison à Domicile de repas variés et équilibrés, correspondant au régime éventuel suivi par le Bénéficiaire (sans sucre, sans sel, sans graisse, etc.).

• Préparation de repas à Domicile

Un intervenant à domicile peut proposer au Bénéficiaire un menu différent chaque jour, faire les courses pour réunir les ingrédients nécessaires, cuisiner le repas et remettre la cuisine en ordre après le repas (vaisselle et rangement).

• **Assistance informatique et internet : initiation et formation**

Ce service englobe l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique (micro-ordinateur personnel ainsi que les accessoires et périphériques faisant partie de son environnement immédiat) et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante ainsi que, le cas échéant, tout ou partie des prestations suivantes :

- livraison au Domicile de matériels informatiques,
- installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques,
- maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques.

• **Livraison de courses à Domicile**

Sur la base d'une liste de courses établie par le Bénéficiaire, l'organisme effectue les achats et livre les produits demandés à la maison. Il peut donc s'agir de médicaments, de livres, de journaux, de produits alimentaires ou de première nécessité. L'ensemble des frais engagés sont à la charge du Bénéficiaire.

• **Petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage**

Dans le cadre de ce service, les travaux d'entretien courant du jardin du Bénéficiaire pourront être fournis :

- la tonte de la pelouse, l'arrosage des plantes,
- la taille des haies et des arbres,
- le débroussaillage,
- la prestation d'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de petit jardinage,
- le déneigement des abords immédiats du Domicile.

• **Petit bricolage**

Ce service comprend la réalisation des prestations élémentaires (durée d'intervention ne dépassant pas deux heures) et occasionnelles suivantes : fixer une étagère, accrocher un cadre, poser des rideaux, remplacer des joints, poser un lustre, changer une ampoule, etc.

Ce service ne comprend pas :

- les activités de construction, d'entretien, de réparation des bâtiments correspondant aux métiers de gros œuvre, de second œuvre et de finition du bâtiment,
- la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ou des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques.

• **Cours à Domicile**

Ce service comprend les cours à Domicile dispensés de manière individuelle à tout public : enfant, adulte étudiant ou non. En outre, les disciplines enseignées ne se limitent pas aux programmes d'enseignement scolaire.

Ces prestations sont fournies par des professionnels de la formation, ou des personnes pouvant se prévaloir d'une compétence confirmée et incontestable.

Ce service ne comprend pas les activités de conseil et d'accompagnement, telles que le « coaching » ou par exemple, l'assistance à l'utilisation de matériels audio ou vidéo numériques.

• **Assistance administrative**

Ce service d'assistance administrative à domicile couvre toutes les tâches d'appui et d'aide à la rédaction des correspondances, à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations avec des interlocuteurs institutionnels (fournisseurs d'énergie, fournisseurs réseaux téléphonique et Internet, banques, assureurs, administrations publiques notamment).

Ce service ne saurait aboutir à conférer à l'organisme un mandat, une substitution d'action ou de responsabilité.

• **Surveillance temporaire au Domicile, de la résidence principale et secondaire**

Cette activité consiste à assurer, au Domicile et pendant l'absence de son occupant habituel, les prestations suivantes :

- l'ouverture et la fermeture des volets,
- l'arrosage et l'entretien des plantes,
- la relève du courrier,
- les travaux ménagers à l'intérieur du Domicile,
- toute autre prestation de cette nature.

Ce service ne comprend pas les activités privées de sécurité réglementées par la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 modifiée : la surveillance humaine ou la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité ou le gardiennage de biens meubles ou immeubles, ainsi que la sécurité des personnes se trouvant dans ces immeubles (prestations de rondes ou de télésurveillance autour du Domicile).

3. Détail des garanties

• Garde d'enfant à Domicile

Ce service comprend :

- la garde d'enfants au Domicile des parents (baby-sitting par exemple),
- la garde d'enfants de deux voire trois familles alternativement au domicile de l'une et de l'autre (forme de mutualisation qui facilite l'accès à ce mode de garde pour les familles qui n'ont qu'un enfant à faire garder),
- l'accompagnement des enfants lors des trajets domicile/école ou crèche, en particulier dans les transports publics.

À l'occasion de la garde au Domicile, l'intervenant fait la toilette de l'enfant et le change, lui prépare et lui donne les repas et les goûters, organise et participe à ses activités, l'accompagne à l'école, le récupère à la sortie de l'école et le raccompagne au Domicile du Bénéficiaire.

• Soutien scolaire ou cours à Domicile

• Soutien scolaire

La prestation de soutien scolaire est fournie exclusivement au Domicile du Bénéficiaire de la prestation, par un intervenant physiquement présent.

Les cours dispensés dans le cadre du soutien scolaire doivent par ailleurs être en lien avec les programmes d'enseignement scolaire :

- accompagnement scolaire,
- approfondissement,
- préparation à un examen,
- révision des leçons déjà vues en classe,
- explication des points difficiles,
- aide à l'acquisition d'une bonne méthodologie de travail.

Ce service ne comprend pas : les activités de soutien scolaire à distance, par Internet ou sur un support électronique.

• Cours à Domicile

Ce service comprend les cours à Domicile dispensés de manière individuelle à l'enfant du Bénéficiaire.

En outre, les disciplines enseignées ne se limitent pas aux programmes d'enseignement scolaire.

Ces prestations sont fournies par des professionnels de la formation, ou des personnes pouvant se prévaloir d'une compétence confirmée et incontestable.

Ce service ne comprend pas les activités de conseil et d'accompagnement, telles que le « coaching » ou par exemple, l'assistance à l'utilisation de matériels audio ou vidéo numériques.

• Accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur Domicile

Ce service comprend pour l'essentiel l'accompagnement des enfants bénéficiaires dans les transports.

Ce service ne recouvre pas l'activité de transports scolaires.

• Assistance aux personnes âgées ou dépendantes ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur Domicile

Peuvent bénéficier de ces prestations :

- les personnes âgées de 60 ans et plus,
- les personnes dépendantes,
- les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

L'organisme accompagne et assiste les Bénéficiaires :

- **dans leurs actes essentiels de la vie quotidienne.**

Ce service comprend l'aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, etc.

Dans ce cadre, peuvent être notamment intégrées les prestations de vigilance, visites physiques de convivialité.

Cette prestation est effectuée en lien avec l'entourage et/ou les services compétents.

- **Dans leurs activités de la vie sociale et relationnelle**

Ce service comprend l'aide à l'accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs et de la vie sociale, soutien des relations sociales, etc., à domicile ou à partir du domicile, et notamment les prestations d'animation culturelles et artistiques pour des personnes gravement malades ou en fin de vie maintenues au Domicile.

- **À l'occasion des activités intellectuelles, sensorielles et motrices**

Ce service comprend notamment les activités comprenant des interventions au domicile des Bénéficiaires en perte d'autonomie, afin de les aider à adapter leurs gestes et modes de vie à leurs capacités d'autonomie dans leur environnement domestique, tout en permettant, dans le même temps, d'optimiser l'accompagnement des aidants eux-mêmes.

Ce service ne comprend pas les soins relevant d'actes médicaux.

- **Assistance aux personnes handicapées**

Les activités d'assistance aux personnes handicapées comprennent :

- les prestations détaillées au paragraphe précédent,
- les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété.

- **Garde malade de personnes âgées, dépendantes ou handicapées**

Le garde malade assure une présence de jour ou de nuit auprès de personnes malades, en assurant leur confort physique et moral, **à l'exclusion des soins.**

Il peut toutefois aider à la prise de médicaments sur la base d'une ordonnance et si la prescription médicale ne fait pas référence à la nécessité de l'intervention d'auxiliaires médicaux.

Le garde malade de nuit est à proximité du malade et doit pouvoir intervenir à tout moment.

- **Aide à la mobilité et transports de personnes âgées, dépendantes ou handicapées ayant des difficultés de déplacement**

L'aide à la mobilité et le transport de la personne sont étroitement associés dans cette activité, ce qui différencie cette dernière d'une simple prestation de transport de personnes.

L'organisme accompagne le Bénéficiaire lors de déplacements effectués à partir du Domicile du Bénéficiaire ou vers celui-ci.

- **Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du Domicile au travail, sur les lieux de vacances, pour les démarches administratives**

Ce service suppose que le Bénéficiaire soit une personne dépendante dans l'impossibilité de conduire son véhicule personnel temporairement ou définitivement.

L'organisme conduit le véhicule du Bénéficiaire notamment pour effectuer les trajets suivants :

- du Domicile au lieu de travail et vice-versa,
- du Domicile au lieu de vacances,
- lors des démarches administratives,

- **Accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur Domicile.**

Ce service comprend pour l'essentiel l'accompagnement des Bénéficiaires âgés (+ de 60 ans) ou handicapés dans les transports, ainsi que l'accompagnement (au bras) à l'occasion de promenades ou dans les actes de la vie courante.

Le recours à des activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété dans l'environnement extérieur et pour les actes de la vie quotidienne est admis dans le cadre de cette activité.

- **Soins et promenades des Animaux de compagnie, pour les personnes dépendantes**

Les animaux d'élevage sont exclus, cette activité ne concernant que les Animaux de compagnie des personnes dépendantes. Par soins, il faut entendre les activités de préparation et mise à disposition de nourriture pour les animaux, changement de litière, accompagnement chez le vétérinaire.

- **Soins d'esthétique à Domicile pour les personnes dépendantes**

Ce service consiste à dispenser au Bénéficiaire les soins d'hygiène et de mise en beauté :

- soins esthétiques,
- maquillage,
- lavage, séchage et coiffage des cheveux, à l'exclusion des prestations de coiffure,
- mettre en beauté les mains et les pieds.

Cette prestation est exclusivement réservée aux Bénéficiaires dépendants.

3.2 Prestations d'assistance accessibles suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 48 heures ou une immobilisation supérieure à 5 jours d'un bénéficiaire

Dans le cadre des garanties de cet article IV.2, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Présence d'un proche au chevet

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

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

b. Garde des ascendants dépendants

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

3. Détail des garanties

- la garde à Domicile dans la limite de 20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation,
- OU le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition 1 Titre de transport,
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport.

c. Garde des Animaux de compagnie

Si les Animaux de compagnie du Bénéficiaire se retrouvent sans surveillance au Domicile, **Filassistance** organise et prend en charge :

- soit la garde des Animaux de compagnie au Domicile ou dans une pension pour animaux, dans la limite de 250 € TTC maximum par Événement,
- soit le transfert aller/retour de l'animal au Domicile d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, dans un rayon de 100 km du Domicile du Bénéficiaire.

d. Coiffeur à Domicile

Filassistance prend en charge les frais d'intervention d'un coiffeur à Domicile dans la limite de 45 € TTC par Événement.

e. Portage de repas

Filassistance organise et prend en charge les frais de portage de repas jusqu'au Domicile dans la limite de 7 portages par Événement.

Le coût des repas reste à la charge du Bénéficiaire.

f. Aide à domicile

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

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

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 15 heures maximum réparties sur le mois suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation.

g. Recherche d'un intervenant paramédical

Filassistance apporte son aide pour trouver un intervenant paramédical.

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

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

h. Services d'assistance à la carte

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

- livraison de repas, de courses, de médicaments,
- télé sécurité, garde du Domicile (vigile),
- garde des petits-enfants, des animaux de compagnie,
- aide-ménagère, accompagnateur dans les déplacements,
- auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux,
- coiffeur, pédicure, esthéticienne, dame de compagnie, service «blanchisserie»,
- et tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage, ...),
- petit jardinage,
- soins à Domicile,
- téléassistance.

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

Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

3.3 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 48 heures d'un bénéficiaire

Dans le cadre des garanties de cet article IV.3, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Frais de location d'un téléviseur

Filassistance prend en charge les frais de location d'un téléviseur lors du séjour à l'hôpital du Bénéficiaire dans la limite de 75 € TTC maximum par Événement.

3.4 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 48 heures de l'adhérent ou son conjoint

Dans le cadre des garanties de cet article IV.4, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent et son Conjoint.

a. Garde des enfants âgés de moins de 16 ans

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

- la garde à Domicile dans la limite de 20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation.
- OU le transfert des enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition 1 Titre de transport.
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport.
- OU l'accompagnement des enfants à l'école, à la crèche ou chez la nourrice dans la limite de 5 allers/retours réparties sur 5 jours dans la limite de 25 km du Domicile du Bénéficiaire.

3.5 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une hospitalisation supérieure à 7 jours de l'adhérent ou de son conjoint

Dans le cadre des garanties de cet article IV.5, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent et son Conjoint.

a. Téléassistance

Filassistance prend en charge la mise à disposition pour le Bénéficiaire d'un dispositif de téléassistance qui sécurise son maintien à Domicile.

Ainsi, d'un simple geste, le Bénéficiaire peut alerter la centrale de téléassistance qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler.

24H/24 et 7J/7, le Bénéficiaire peut bénéficier d'une plate-forme d'écoute qui, si nécessaire, fera appel aux structures d'urgence pour lui porter secours sans prendre en charge les frais liés aux interventions.

Si le Domicile du Bénéficiaire est situé :

En France Métropolitaine, **Filassistance** organise et prend en charge les frais de mise en service et 3 mois d'abonnement sous réserve de la remise d'un RIB à **Filassistance**,

Dans un DROM, **Filassistance** rembourse les frais de mise en service et 3 mois d'abonnement de téléassistance sous réserve de la réception des factures justifiant des frais engagés.

3.6 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une immobilisation supérieure à 5 jours d'un bénéficiaire

Dans le cadre des garanties de cet article IV.6, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Livraison de médicaments

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

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

Le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire.

Les frais de livraison des médicaments sont pris en charge dans la limite de 100 € TTC maximum par Événement.

3.7 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une immobilisation de l'enfant de l'adhérent ou de son conjoint

Dans le cadre des garanties de cet article IV.7, il faut entendre par Bénéficiaire : l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint.

a. Garde des enfants âgés de moins de 16 ans

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

3. Détail des garanties

- la garde à Domicile dans la limite de 20 heures maximum réparties sur les 15 jours suivant le début de l'Immobilisation.
- OU le transfert des enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition 1 Titre de transport.
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport.
- OU l'accompagnement des enfants à l'école, à la crèche ou chez la nourrice dans la limite de 5 allers/retours réparties sur 5 jours dans la limite de 25 km du Domicile du Bénéficiaire.

3.8 Prestation d'assistance accessible suite à un accident entraînant une immobilisation supérieure à 15 jours de l'enfant de l'adhérent ou de son conjoint

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

a. École à domicile à compter du 16^e jour d'absence

Filassistance organise et prend en charge à compter du 16^e jour calendaire d'absence de l'enfant du Bénéficiaire, le soutien pédagogique du cours primaire à la classe de terminale incluse dans les matières suivantes : mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie.

La mise en œuvre de cette garantie se fait dans les conditions suivantes :

- un certificat médical constatant que l'état de santé de l'enfant ne lui permet pas de se rendre dans son établissement scolaire est adressé à l'équipe médicale de **Filassistance**,
- un ou plusieurs répétiteurs est disponible dans un rayon de 25 km autour du lieu où se trouve l'enfant.

Cette garantie est mise en œuvre pendant la période d'absence scolaire de l'enfant, du lundi au vendredi, dans la limite de 15 heures maximum par semaine jusqu'à la reprise de cours ou la fin de l'année scolaire. En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire tel que défini par le Ministère de l'Éducation Nationale.

3.9 Prestations d'assistance accessibles suite à un accident entraînant un traumatisme psychologique de l'adhérent, de son conjoint ou de leurs enfants âgés de 16 ans ou plus

Dans le cadre des garanties de cet article IV.9, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent et son Conjoint et leurs enfants âgés de 16 ans ou plus.

a. Soutien psychologique

Filassistance met en relation le Bénéficiaire avec son Équipe médico-sociale pour lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 3 entretiens téléphoniques maximum par Événement.

La prestation « Soutien psychologique » n'est pas cumulable avec la prestation « Accompagnement psychologique ».

b. Accompagnement psychologique

Filassistance prend en charge des séances de consultation avec un psychologue.

Cette prise en charge est limitée à 12 séances maximum par Événement, dans la limite de 80 € TTC par séance.

La prestation « Accompagnement psychologique » n'est pas cumulable avec la prestation « Soutien psychologique ».

3.10 Prestations d'assistance accessibles lors de la survenance de la dépendance suite à un accident d'un bénéficiaire

Dans le cadre des garanties de cet article IV.10, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Bilan 360 Aidant - Aidé

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

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

- écoute,
- habitat,
- informations / formations,
- prévention santé,
- organisation de la vie au Domicile / coordination,
- répit,
- juridique,
- financier.

b. Recherche d'établissements temporaires

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

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

Le coût du lit est à la charge du Bénéficiaire.

c. Livraison et installation du matériel médical

Lorsque le Bénéficiaire se fait prescrire l'installation de matériel médical par son médecin, **Filassistance** contacte des prestataires de matériel médical et organise la livraison et l'installation du matériel au Domicile du Bénéficiaire.

Le coût du matériel médical reste à la charge du Bénéficiaire.

d. Bilan situationnel par un ergothérapeute

Filassistance organise et prend en charge la venue d'un ergothérapeute au Domicile du Bénéficiaire.

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

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

Le bilan situationnel par un ergothérapeute est limité à un seul bilan par Bénéficiaire et par Événement.

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

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

Le coût des travaux reste à la charge du Bénéficiaire.

e. Recherche d'établissements spécialisés

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

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

Le coût du lit reste à la charge du Bénéficiaire.

f. Transport vers l'établissement spécialisé

Filassistance organise et prend en charge le transport aller du Bénéficiaire en état de Dépendance jusqu'à l'établissement spécialisé situé à 100 km maximum du Domicile du Bénéficiaire.

La prise en charge est limitée à une fois par Événement.

g. Aide au déménagement du Bénéficiaire dépendant

Filassistance organise le déménagement du Bénéficiaire dépendant si son changement de Domicile est indispensable, ou s'il doit être hébergé dans un établissement spécialisé.

Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

h. Présence d'un proche

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

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

3.11 Prestations d'assistance accessibles en cas de difficultés de reprise de l'activité professionnelle suite à un accident d'un bénéficiaire

Dans le cadre des garanties de cet article IV.11, il faut entendre par Bénéficiaire: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

3. Détail des garanties

a. Point info-conseil

Filassistance :

- répond aux questions et préoccupations liées à l'emploi,
- apporte un 1er niveau d'information sur la faisabilité du projet et conditions de sa réalisation (information sectorielle, bassins d'emplois, métiers porteurs, employabilité, parcours de formation ...),
- informe sur la création/reprise d'entreprise (réglementation, montage juridique, fiscalité, formalités, acteurs clés ...).

Cette prestation est limitée à 1 entretien téléphonique par Événement.

Suite à l'entretien téléphonique, un compte-rendu et un plan d'action sont adressés au Bénéficiaire.

b. Accompagnement dans la prise de décision

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement dans la démarche » et « Accompagnement par organismes spécialisés ».

b.1 Diagnostic de parcours et validation de projet

Filassistance, via des entretiens téléphoniques, analyse les aptitudes, les compétences personnelles et professionnels ainsi que les motivations du Bénéficiaire afin :

- d'identifier et évaluer les hypothèses professionnelles ;
- déterminer les priorités ;
- définir les moyens nécessaires à la réussite du projet d'évolution professionnelle.

Une fois l'analyse réalisée, un compte-rendu présentant la synthèse des points forts, faibles et de vigilance est adressé au Bénéficiaire.

Le « diagnostic de parcours et validation de projets » n'est pas cumulable avec le « bilan professionnel ».

b.2 Bilan professionnel

Filassistance, via des entretiens téléphoniques, réalise une analyse du parcours professionnel et de la dynamique personnelle du Bénéficiaire.

L'analyse du parcours professionnel vise à :

- appréhender les compétences issues du parcours, les métiers exercés et leur environnement,
- analyser les points clés du parcours, les compétences et savoir-faire,
- rapprocher le profil du Bénéficiaire aux métiers disponibles,
- élaborer les 1^{res} hypothèses d'évolution professionnelle.

L'analyse de la dynamique personnelle vise à :

- appréhender les valeurs, les intérêts, les aspirations ainsi que les facteurs déterminants de la motivation,
- repérer les capacités d'évolution et les éléments déclencheurs du processus de changement,
- rapprocher les aptitudes et potentialités personnes dans le cadre des évolutions du métier,
- formaliser un ou des projets professionnels.

À l'issue de la réalisation du bilan, une synthèse des éléments significatifs, la définition des axes d'évolution et les actions associées, est adressée au Bénéficiaire.

Le « bilan professionnel » n'est pas cumulable avec le « diagnostic de parcours et validation de projets ».

c. Accompagnement dans la démarche

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement dans la prise de décision » et « Accompagnement par organismes spécialisés ».

c.1 Technique de recherche d'emploi

Filassistance, via des entretiens téléphoniques, conseille le Bénéficiaire sur la construction des outils et de recherches d'emploi par le biais :

- de l'élaboration, correction et valorisation du CV, des lettres de motivation (candidatures spontanées, réponses à des annonces d'emploi),
- de l'identification des sites généralistes ou spécialisés, ou des cabinets de recrutement,
- du développement du réseau relationnel du Bénéficiaire (construire/développer son réseau, utiliser les réseaux virtuels).

Filassistance réalise également un suivi du Bénéficiaire concernant ses recherches et propose au Bénéficiaire des séances de debriefing suite aux entretiens réalisés.

La « technique de recherche d'emploi » n'est pas cumulable avec « aide à la reconversion » et « soutien à la création d'entreprise ».

c.2 Aide à la reconversion professionnelle

Filassistance conseille, analyse, valide le projet de reconversion professionnelle et détermine les conditions de sa réalisation. Cette prestation comprend les étapes suivantes :

- appréciation du projet de reconversion : genèse du projet, moteurs de motivation, employabilité actuelle et à venir, calendrier, environnement et conditions de mise en œuvre,
- appui pour la réalisation d'une « enquête métier » : consistance de l'enquête métier, points à valider, mise en relation
- soutien dans la recherche des formations : identification et sélection des organismes de formation, détermination et vérifier la cohérence du programme au regard du projet,
- sources de financement,
- mise en place d'un calendrier final et préparation de l'après formation.

« L'aide à la reconversion professionnelle » n'est pas cumulable avec « technique de recherche d'emploi » et « soutien à la création d'entreprise ».

C.3 Soutien à la création d'entreprise

Filassistance accompagne le Bénéficiaire lors de la construction d'un projet de création d'entreprise.

Filassistance lui apporte des conseils techniques et l'appui au niveau de la rédaction d'un business plan.

Cette prestation comprend les étapes suivantes :

- évaluation du projet,
- sur la base du business plan formalisé par le Bénéficiaire, une analyse du projet est réalisée :
 - approche du marché : produit, service, clientèle, concurrence, prix,
 - identification des partenaires,
 - définition des moyens : juridiques, financiers, sociaux, fiscaux, administratifs, locaux, personnels,
 - appui/analyse des prévisions financières : plan de financement, prévisions d'exploitation, prévision de trésorerie...
 - recherche d'aides, de garanties et de financement,
- définition d'un calendrier de lancement.

Le « soutien à la création d'entreprise » n'est pas cumulable avec « aide à la reconversion professionnelle » et « technique de recherche d'emploi ».

d. Accompagnement par des organismes spécialisés

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « Accompagnement dans la prise de décision » et « Accompagnement dans la démarche ».

Filassistance met en relation le Bénéficiaire avec les organismes publics spécialisés dans le retour à l'emploi des personnes dépendantes.

Filassistance informe le Bénéficiaire des aides auxquelles il a le droit et l'aidera dans la constitution d'un dossier auprès de ces organismes.

Pour compléter toute aide publique pour le projet de reprise d'activité du Bénéficiaire, **Filassistance** prend en charge, sous réserve de présentation préalable de tout justificatif, dans la limite de 1 000 € TTC par Événement, les frais qu'il aurait à engager pour :

- le financement des actions proposées par les organismes publics spécialisés : aménagement de son poste de travail, suivi d'une formation, aide à la création d'entreprise,
- toute garantie par un organisme de son choix et liée à sa recherche d'emploi : cabinet de recrutement, formation.

Filassistance contactera le Bénéficiaire à J+ 15 à compter de la date de la mise en place de cette prestation pour un suivi.

Ce suivi pourra être réalisé par **Filassistance** pendant les 6 mois qui suivent la date de mise en place de cette prestation.

3.12 Prestations d'assistance accessibles en cas d'accident d'un bénéficiaire survenu lors d'un déplacement en France ou à l'étranger (si le déplacement est inférieur à 90 jours consécutifs)

Dans le cadre des garanties de cet article IV.12, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Avis médical

L'avis médical est dispensé par l'un des médecins de l'Équipe médicale de **Filassistance** lorsque le Bénéficiaire est blessé, 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 au Bénéficiaire et, s'il y a lieu, avec le médecin traitant afin de déterminer avec précision la situation médicale.

Le médecin de **Filassistance** propose des solutions qui lui paraissent les mieux adaptées eu égard à l'état de santé du Bénéficiaire. Une fois cet avis médical approuvé par le Bénéficiaire ou son représentant, **Filassistance** déclenche l'exécution des prestations.

b. Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire blessé

Les médecins de **Filassistance**, après avis des médecins consultés localement et, si nécessaire, du médecin traitant, en cas de nécessité médicalement établie, décident du rapatriement et déterminent les moyens qu'ils jugent appropriés (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou autre ...).

3. Détail des garanties

Les choix concernant les modalités de cette assistance médicale relèvent en tout état de cause de l'appréciation souveraine des médecins de **Filassistance**.

Filassistance organise le retour du Bénéficiaire à son Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile et prend en charge le coût de ce transport.

Filassistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

c. Frais de secours en cas d'Accident de ski

Si le Bénéficiaire est blessé suite à un Accident survenu sur une piste de ski balisée ouverte aux skieurs au moment des faits, **Filassistance** prend en charge les frais de secours du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche, dans la limite de 230 € TTC maximum par Événement.

Sont exclus de la garantie : les forfaits de remontées mécaniques inutilisés.

d. Rapatriement du véhicule et/ou des membres de la famille

Dans le cas où le rapatriement ou le transport du Bénéficiaire aurait été décidé, si les membres de la famille se trouvant sur place, avec le véhicule du Bénéficiaire assisté, ne peuvent revenir au Domicile par leurs propres moyens, **Filassistance** prend en charge soit :

- la venue sur place d'un chauffeur qualifié, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport,
- OU 1 Titre de transport (aller) à une personne désignée par le Bénéficiaire, pour ramener le véhicule et les membres de la famille du Bénéficiaire,
- OU 1 Titre de transport (aller) par membre de la famille du Bénéficiaire.

Cette garantie peut également s'appliquer si le Bénéficiaire blessé, n'étant pas en état de conduire, peut néanmoins voyager dans son véhicule selon l'avis formulé par le médecin de **Filassistance**.

Dans tous les cas, la consommation du véhicule, les frais de traversée par bateau ou bac, les péages, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire et des personnes rapatriées.

Filassistance n'est pas tenue d'exécuter cet engagement s'il s'agit d'un véhicule qui n'est pas en parfait état de fonctionnement ou qui présente une ou plusieurs anomalies en infraction aux codes de la route français et internationaux.

e. Rapatriement des enfants âgés de moins de 16 ans ou handicapés (sans limite d'âge)

Dans le cas où le rapatriement ou le transport du Bénéficiaire aurait été décidé, si les enfants âgés de moins de 16 ans ou handicapés qui accompagnaient le Bénéficiaire assisté se trouvent sans présence d'un adulte en mesure de s'occuper d'eux sur place, **Filassistance** prend en charge 1 Titre de transport par enfant et met à disposition d'une personne désignée par le Bénéficiaire, habitant dans sa Zone de résidence, 1 Titre de transport, pour qu'elle se rende sur place et puisse ramener les enfants à leur Domicile.

S'il est impossible de joindre la personne désignée par le Bénéficiaire ou si elle est dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, **Filassistance** prend en charge la venue d'un accompagnateur sur place, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport, pour qu'il se rende sur place et puisse ramener les enfants à leur Domicile.

Filassistance prend également en charge les frais d'hébergement de la personne désignée par le Bénéficiaire ou de l'accompagnateur.

La prise en charge est limitée à 1 nuit d'Hôtel par Événement dans la limite de 70 € TTC la nuit.

f. Rapatriement des Animaux de compagnie

Dans le cas où le rapatriement ou le transport du Bénéficiaire aurait été décidé, **Filassistance** organise et prend en charge le rapatriement au Domicile du Bénéficiaire, de l'Animal de compagnie voyageant avec lui.

Filassistance prend également en charge les frais d'hébergement de l'Animal de compagnie pendant 15 jours maximum, dans la limite de 230 € TTC par Événement.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque le Bénéficiaire voyageait seul, accompagné de son Animal de compagnie.

g. Présence d'un proche au chevet

Si le Bénéficiaire doit rester hospitalisé pour une durée supérieure à 10 jours, **Filassistance** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à sa disposition un Titre de transport, afin de se rendre au chevet du Bénéficiaire.

Filassistance prend également en charge l'hébergement du proche sur place dans la limite de 70 € TTC par nuit et de 700 € TTC par Événement.

h. Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Étranger

Attention : pour les sinistres survenus dans un état de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, la mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la détention par le Bénéficiaire de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (ce document est délivré, sur demande de l'assuré social, par la Caisse primaire d'assurance maladie). Il appartient donc au Bénéficiaire de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'obtenir cette carte.

Filassistance, en complément des prestations dues par les organismes sociaux français, la mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont bénéficie le Bénéficiaire, rembourse, les frais médicaux engagés sur place dans la limite de 6100 € TTC par Bénéficiaire et par Événement, et les frais dentaires, dans la limite de 150 € TTC par Bénéficiaire et par Événement, sous réserve que celui-ci ait la qualité d'assuré auprès d'un organisme d'assurance maladie.

À la demande du Bénéficiaire, **Filassistance** procède à l'avance des frais médicaux dans la limite de 6100 € TTC maximum par Bénéficiaire et par Événement, et des frais dentaires, dans la limite de 150 € TTC par Bénéficiaire et par Événement et dans les dispositions de l'article « Conditions d'avance de frais ».

Les soins faisant l'objet de cette prise en charge devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de **Filassistance** et seront limités à la période pendant laquelle ils jugeront le Bénéficiaire intransportable.

La garantie cesse automatiquement à la date où **Filassistance** procède au rapatriement du Bénéficiaire.

Dans le cadre de l'avance des frais médicaux ou des frais dentaires, le Bénéficiaire s'engage à effectuer, dès son retour en France, toute démarche nécessaire au recouvrement de ces frais auprès des organismes sociaux, et à transmettre à **Filassistance** les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes. Le Bénéficiaire joint à ces décomptes un chèque d'un montant correspondant aux remboursements reçus et libellé à l'ordre de **Filassistance**.

Pour le remboursement en complément des prestations dues par les organismes sociaux des frais médicaux ou des frais dentaires engagés par le Bénéficiaire, ce dernier doit adresser sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de **Filassistance**, les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes ainsi que le certificat médical initial précisant la nature de l'Accident et tout autre certificat demandé par **Filassistance**. À défaut, **Filassistance** ne pourra pas procéder au remboursement.

i. Immobilisation à l'hôtel

Si le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue pour des raisons médicalement justifiées et si son état ne nécessite pas une Hospitalisation sur place, **Filassistance** prend en charge, s'il y a lieu, ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel.

Cette garantie est mise en œuvre dans la limite de 70 € TTC maximum par nuit et de 700 € TTC par Événement.

Cette garantie s'applique au proche rendu sur place dans le cadre de la prestation 12.G « Présence d'un proche au chevet ».

3.13 Prestations d'assistance accessibles en cas de décès suite à un accident d'un bénéficiaire

Dans le cadre des garanties de cet article IV.13, il faut entendre par Bénéficiaire: l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants.

a. Informations obsèques

Filassistance répond aux questions relatives aux démarches et formalités administratives, communique des informations pratiques sur les coûts et disponibilités des concessions dans les cimetières, les modes de sépultures, le don d'organe et de corps, etc., ainsi que des informations portant sur les règles de droit français relatives aux successions.

b. Rapatriement de corps

En cas de décès du Bénéficiaire à plus de 50 km du Domicile en France ou à l'Étranger, **Filassistance** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France, situé dans la Zone de résidence du Bénéficiaire.

Filassistance prend également en charge:

- les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.),
- le coût d'un cercueil le plus simple dans la limite de 2500 € TTC.

Si la crémation a lieu sur le lieu de décès, **Filassistance** organise et prend en charge le rapatriement de l'urne funéraire.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge des proches du défunt.

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**.

c. Aide à l'organisation des obsèques du Bénéficiaire

Filassistance informe et accompagne les proches du Bénéficiaire décédé pour l'organisation des obsèques et notamment dans les domaines suivants:

- obsèques civiles ou religieuses,
- prélèvements d'organes,
- don du corps,
- constatation de décès,

3. Détail des garanties

- déclaration de décès,
- chambres funéraires,
- transports funéraires.

Les éventuels frais engagés restent à la charge des proches du Bénéficiaire.

d. Garde des Animaux de compagnie

Si les Animaux de compagnie du Bénéficiaire se retrouvent sans surveillance au Domicile, **Filassistance** organise et prend en charge:

- la garde des Animaux de compagnie au Domicile ou dans une pension pour animaux, dans la limite de 250 € TTC maximum par Événement,
- le transport de l'Animal de compagnie à un établissement situé à 50 km du Domicile du Bénéficiaire et les frais d'hébergement dans la limite de 15 jours et de 230 € TTC par Événement,
- le transport de l'Animal de compagnie chez un proche habitant à 100 km maximum du Domicile du Bénéficiaire.

e. Garde des enfants âgés de moins de 16 ans ou handicapés (sans limite d'âge)

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

- la garde à Domicile dans la limite de 20 heures maximum réparties sur les 5 jours suivant le décès,
- OU le transfert des enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition 1 Titre de transport,
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition 1 Titre de transport.

4.1 Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

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

Exclusions générales

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

- les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I-1° du Code de la route) ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés, non prescrits médicalement,
- les conséquences de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre non amateur,
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- les conséquences d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des effets nucléaires radioactifs,
- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés par la réglementation,
- les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans ou cataclysme naturel,
- les conséquences des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique,
- les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi,
- les conséquences de la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1ère année suivant l'adhésion,
- les conséquences des séjours dans un pays formellement déconseillé par le ministère des affaires étrangères français (la liste peut être trouvée sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>),
- les conséquences des séjours à l'étranger, de plus de 90 jours consécutifs.

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

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire,
- tous frais générés par un surplus de poids des bagages ou par un transport de ces derniers effectués par un tiers que celui-ci ait été ou non sollicité par le Bénéficiaire, et plus généralement,
- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de **Filassistance**.

Exclusions territoriales

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.

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

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

4. Exclusions

4.2 Exclusions spécifiques à la garantie « Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Étranger »

Filassistance ne peut intervenir pour les frais suivants, engagés à l'Étranger :

- les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ à l'Étranger ou après le retour et nécessitant un contrôle médical régulier, sauf cas d'aggravation imprévisible,
- les frais médicaux engagés en France, qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident survenu à l'étranger,
- les transports primaires d'urgence, les frais de recherche et de secours de personne en montagne, en mer, ou dans le désert,
- les frais de rééducation, de kinésithérapie, de chiropraxie,
- les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement,
- les vaccins et les frais y afférents,
- les visites médicales de contrôle et les frais y afférents,
- les soins hospitaliers relatifs à un traitement ou à une opération de chirurgie plastique non réparatrice consécutive à un Accident ou à une maladie de l'Assuré survenu pendant la Période de couverture du Contrat,
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- les cures thermales, séjours, traitements ou services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de naturopathie,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives et médicales),
- les frais d'optique (lunettes, verres de contact et lentilles).

4.3 Exclusions spécifiques aux rapatriements

Sauf dispositions contraires, sont exclus les rapatriements qui seraient la conséquence :

- de l'état de grossesse sauf complications imprévisibles et dans tous les cas à partir de la 36^e semaine de grossesse,
- des complications directement causées par une maladie ou une blessure dont la couverture est exclue ou limitée selon les termes et conditions du Contrat,
- du traitement médical administré en milieu hospitalier par une personne ayant le même Domicile ou un lien familial avec l'Adhérent,
- du séjour, des traitements ou des services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie ou de naturopathie,
- du séjour, de la convalescence et des soins infirmiers reçus lorsque l'Hospitalisation est réalisée dans un but autre que celui de recevoir un traitement médical ou lorsque le traitement reçu ne nécessite pas une Hospitalisation,
- des soins hospitaliers relatifs à un traitement ou à une opération de chirurgie plastique sauf s'il s'agit d'une opération de chirurgie réparatrice consécutive à un Accident ou à une Maladie de l'Adhérent survenu pendant la Période de couverture du Contrat,
- du traitement administré en milieu hospitalier des suites de pathologies et troubles addictifs liés à la consommation de drogues, narcotiques ou alcool y compris les cures de désintoxication,
- du traitement administré en milieu hospitalier des troubles du comportement ou de l'attention, de l'hyperactivité, des troubles du spectre autistique, du trouble de l'opposition et du défi, des comportements antisociaux, des troubles obsessionnels compulsifs, des troubles affectifs ou d'adaptation, des troubles alimentaires,
- des traitements conçus pour encourager les relations socio-émotionnelles, des thérapies par la communication, la psychothérapie ou le coaching sauf en cas de traitement psychiatrique par un médecin psychiatre par opposition à la psychanalyse,
- d'une Hospitalisation résultant du traitement de l'obésité,
- des traitements et des opérations effectuées en milieu hospitalier liés à un changement de sexe,
- des diagnostics, des traitements effectués en milieu hospitalier ou des complications liés à la stérilisation, aux dysfonctionnements sexuels et à l'interruption de grossesse sauf sur décision ou conseil du corps médical.

5.1 Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **Filassistance** est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie. L'Adhérent doit informer **Filassistance** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

5.2 Informatique et libertés

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, si cela est nécessaire, 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 notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

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

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

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

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

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

5.3 Responsabilité

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

5. Clauses réglementaires

Filassistance est seule responsable vis-à-vis de l'Adhérent, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. À ce titre, **Filassistance** sera responsable des seuls 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 apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

5.4 Autorité de contrôle

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

5.5 Réclamations

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 maximum à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Adhérent dans ce délai.

À défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum 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.

5.6 Prescription

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

• Délai de prescription

Article L.114-1

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

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.

- **Étendue 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.

5. Clauses réglementaires

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 1^{er} 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).

5.7 Loi applicable et juridiction compétente

La présente notice est régie par le droit français.

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



CMAM

l'assureur de proximité

Siège social :

22 rue du D^r Nève - C.S. 40056

55001 BAR-LE-DUC CEDEX

Tél. : 03 29 79 30 79 - Fax : 03 29 79 60 49

E-mail : accueil@cmam.fr

www.cmam.fr