

# Conditions générales

*Édition avril 2021*

CG-CMAM-ASSISTANCE-AUQUOTO42021

# ASSISTANCE

## Mon assistance au quotidien

### CMAM



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° FIC21SAN0064.

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.

Les garanties de protection juridique sont assurées par Filassistance International  
(ci-après dénommée « **Filassistance** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €,  
régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689,  
dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex  
et gérées par le gestionnaire de protection juridique CIVIS situé au 90, avenue de Flandre, 75019 PARIS  
(RCS de PARIS n° 323 267 740).

Téléphone:

09 77 40 84 91 (depuis la France) - +33 9 77 40 84 91 (depuis l'étranger)

Mail:

[assistance.personnes@filassistance.fr](mailto: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
1. Mise en œuvre des prestations.....	5
1 Délivrance des prestations de service .....	5
2 Délivrance des prestations de protection juridique .....	5
3 Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations .....	5
2. Tableau des garanties.....	6
3. Détail des garanties de protection juridique.....	7 - 12
1 Service d'information juridique.....	7
2 Service de protection juridique.....	7
2.1 Gestion aimable du dossier.....	7
2.2 Accompagnement en cas de procédure.....	7
3 Litiges garantis.....	7
4 Indemnisation et subrogation.....	8
4. Clauses spécifiques aux garanties de protection juridique.....	13 - 14
1 Définitions.....	13
2 Territorialité.....	13
3 Arbitrage en cas de désaccord.....	13
4 Exclusions.....	14
5. Détail des prestations complémentaires.....	15 - 17
1 Assistance Médicale.....	15
2 Assistance sociale.....	16
3 Assistance psychologique.....	17
4 Assistance Vie Quotidienne.....	17
6. Clauses réglementaires.....	18 - 22
1 Subrogation.....	18
2 Informatique et libertés.....	18
3 Responsabilité.....	18
4 Autorité de contrôle.....	19
5 Réclamations.....	19
6 Prescription.....	19
7 Loi applicable et juridiction compétente.....	22

## 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 des contrats d'assurance à adhésion individuelle SECURIA AUTOMOBILE USAGE, PULSIA PROTECTION SENIOR, PULSIA PROTECTION FAMILLE 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 aux contrats d'assurance à adhésion individuelle SECURIA AUTOMOBILE USAGE, PULSIA PROTECTION SENIOR, PULSIA PROTECTION FAMILLE ou PULSIA SÉCURITÉ FAMILLE ;
- en cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° FIC21SAN0064.

## 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.

**Adhérent :** toute personne physique, assurée au titre du contrat d'assurance à adhésion individuelle SECURIA AUTOMOBILE USAGE, PULSIA PROTECTION SENIOR, PULSIA PROTECTION FAMILLE ou PULSIA SÉCURITÉ FAMILLE et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

**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° FIC21SAN0064.

**Équipe médicale :** médecin de [Filassistance](#).

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

**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.

### 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 Délivrance des prestations de service

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

## 2 Délivrance des prestations de protection juridique

Le Bénéficiaire doit déclarer à **Filassistance** International, au numéro indiqué en début de notice et avant toute initiative, tout sinistre susceptible d'ouvrir droit à garantie, ou tout refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur dans un délai de 60 jours à compter de sa connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure.

Le Bénéficiaire devra ensuite transmettre les pièces de son dossier à CIVIS, 90, avenue de Flandre, 75019 PARIS.

Conformément à l'article L.113-2 du Code des assurances, le Bénéficiaire communique immédiatement et ultérieurement, à la demande de **Filassistance**, toutes pièces, informations, justificatifs ou éléments de preuve nécessaires à la vérification des garanties, à la localisation du tiers, à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution.

Cette déclaration devra parvenir à **Filassistance** avant tout engagement d'action judiciaire et avant toute saisine d'un mandataire (avocat, huissier, expert,...), sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées. Dans le cas contraire, **Filassistance** serait fondée à ne pas prendre en charge les frais et honoraires engagés sans accord préalable.

En cas de déclaration inexacte et de mauvaise foi sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, le Bénéficiaire encourt une déchéance de garantie.

## 3 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.

## 2. Tableau des garanties

### GARANTIES DE PROTECTION JURIDIQUE

Peut bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent.

Protection Juridique Santé	<b>15 000 € TTC maximum par Litige</b>
Protection Juridique Sociale	<b>15 000 € TTC maximum par Litige</b>
Protection Juridique Emprunteur Immobilier	<b>15 000 € TTC maximum par Litige</b>
Protection Juridique Dépendance	<b>15 000 € TTC maximum par Litige</b>
Protection Juridique Garanties Accidents de la Vie	<b>15 000 € TTC maximum par Litige</b>
Protection Juridique Succession	<b>15 000 € TTC maximum par Litige</b>

### ASSISTANCE MÉDICALE

À l'exception de la garantie « Téléconsultation », accessible à l'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants, les autres garanties sont accessibles uniquement à l'Adhérent

Téléconseil médical	<b>Entretiens téléphoniques</b>
Téléconsultation	
Prise de rendez-vous médical ou paramédical	<b>Organisation sans prise en charge</b>

### ASSISTANCE SOCIALE

Peut bénéficier des garanties suivantes: l'Adhérent.

Informations médico-psycho-sociales	<b>Entretiens téléphoniques</b>
Aide aux démarches administratives	<b>Informations téléphoniques</b>
Aide à la constitution de dossiers	<b>Informations téléphoniques</b>

### ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE

Peut bénéficier de la garantie suivante: l'Adhérent.

Accompagnement psychologique	<b>Entretiens téléphoniques</b>
------------------------------	---------------------------------

### ASSISTANCE VIE QUOTIDIENNE

Peut bénéficier de la garantie suivante: l'Adhérent.

Services d'assistance à la carte	<b>Mise en relation</b>
----------------------------------	-------------------------

# 3. Détail des garanties de protection juridique

Cette garantie, conforme à la loi n° 89-1014 du 31 décembre 1989, au décret n° 90-697 du 1<sup>er</sup> août 1990 et à la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 est régie par le Code des assurances. La gestion des prestations de protection juridique, telles que définies ci-après, est confiée au GIE CIVIS, 90 avenue de Flandre, 75019 Paris, immatriculé au RCS de PARIS, sous le n° 323 267 740.

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

## GARANTIES

### 1 Service d'information juridique

En complément de la garantie de Protection juridique, **Filassistance** met à disposition du Bénéficiaire son service d'information juridique en lien avec le Litige garanti.

Ses juristes répondent par téléphone aux questions d'ordre juridique à caractère documentaire que le Bénéficiaire se pose du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 par téléphone et par Internet 24h/24 sur le site [www.civis.fr](http://www.civis.fr) sur lequel le Bénéficiaire peut dialoguer en « tchat ».

### 2 Service de protection juridique

#### 2.1 Gestion aimable du dossier

Après son instruction, **Filassistance** renseignera le Bénéficiaire sur ses droits et mettra en œuvre, avec son accord, toutes interventions ou démarches tendant à permettre une issue amiable.

Concernant spécifiquement les Litiges relatifs à la santé du Bénéficiaire, il sera également en relation avec le médecin conseil, dont la démarche sera d'optimiser le règlement amiable de ce type de Litige, en relation avec le professionnel de santé concerné.

Si le Bénéficiaire est informé que le tiers est assisté d'un avocat ou si **Filassistance** en est lui-même informé, le Bénéficiaire devra également être assisté par un avocat. Si **Filassistance** ne parvient pas à une issue amiable, le Bénéficiaire sera guidé soit vers :

- un mode alternatif de règlement des différends (conformément à la loi de programmation de la Justice 2018-2022) ;
- une procédure judiciaire, selon la nature et l'enjeu du Litige.

#### 2.2 Accompagnement en cas de procédure

Si le Litige entre en phase judiciaire, ou en cas de conflit d'intérêts, conformément à l'article L.127-3 du Code des Assurances, **Filassistance** s'engage à respecter le principe du libre choix de l'avocat auquel le Bénéficiaire souhaite confier la défense de ses intérêts.

Le Bénéficiaire pourra demander à **Filassistance**, par écrit, de lui communiquer les coordonnées d'un avocat.

Le Bénéficiaire aura la direction du procès, c'est à dire la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure, avec l'assistance de **Filassistance** s'il le souhaite.

**Filassistance** et le gestionnaire s'engagent à traiter le dossier dans le respect des procédures relatives au secret professionnel.

### 3 Litiges garantis

Seuls sont garantis les Litiges dont la survenance est incertaine à la date d'adhésion du Bénéficiaire au Contrat.

Lorsque le Bénéficiaire est hors d'état de manifester sa volonté, privé de discernement, en cas de trouble de la conscience notamment, ses droits peuvent être exercés par ses ayants droits, son Conjoint, voire par la personne de confiance valablement désignée par le Bénéficiaire dans les conditions de l'article L. 1111-6 du Code de la santé publique.

**Filassistance** met à disposition du Bénéficiaire les moyens juridiques et financiers qui lui sont nécessaires pour le renseigner, l'assister et le défendre, afin de faire valoir ses droits et les faire exécuter, en cas de Litiges précisés ci-dessous.

Sous réserve des limitations et exclusions prévues par les présentes conditions générales, **Filassistance** intervient quand un Litige survient dans les domaines suivants.



# 3. Détail des garanties de protection juridique

## PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ

- Litige se rapportant à ou découlant d'un acte médical et/ou d'un produit de santé, et opposant le Bénéficiaire à un professionnel de santé, à un établissement de santé, un laboratoire d'analyses de biologie médicale, ou à une entreprise de transport sanitaire agréée, à un producteur, exploitant ou distributeur de produits de santé ou à la Sécurité sociale.
- Si le Bénéficiaire est victime d'une agression ou d'une atteinte accidentelle à son intégrité physique et/ou morale et qu'il souhaite être assisté et faire valoir ses droits à l'encontre de l'auteur responsable du préjudice subi par le Bénéficiaire.

## PROTECTION JURIDIQUE SOCIALE

- Litige se rapportant à ou découlant d'un différend entre le Bénéficiaire et son employeur dans le cadre de leur relation professionnelle dont la rupture.

## PROTECTION JURIDIQUE EMPRUNTEUR IMMOBILIER

- Lors de l'achat, de la vente ou du financement de la résidence ou dans le cadre de la propriété du Bénéficiaire.
- Avec le syndicat de propriété du Bénéficiaire représenté par son syndic.
- En cas de trouble anormal causé par des nuisances sonores, olfactives ou polluantes.
- En matière de bornage, plantation, vue, servitude ou mitoyenneté.
- Lors de la fourniture ou de la facturation d'eau, gaz, d'électricité ou de prestations de télécommunications.
- Lors de l'assujettissement ou de recouvrement des impôts locaux du Bénéficiaire.

## PROTECTION JURIDIQUE DÉPENDANCE

- Relatif à l'accident ou l'agression ayant entraîné l'état de dépendance.
- Dans les relations du Bénéficiaire en tant qu'employeur avec une aide à domicile, une femme de ménage ou un(e) employé(e) de maison déclaré, ou en tant que client ou utilisateur des services d'une société, association ou collectivité fournissant au Bénéficiaire des prestations de services à domicile.
- Le Bénéficiaire en qualité d'usager de services publics et d'administrations y compris les Litiges opposant le Bénéficiaire à l'administration fiscale.
- Le Bénéficiaire en qualité de résident d'une maison de retraite.
- Relatif à un abus de faiblesse dont le Bénéficiaire est victime du fait de son état de dépendance.
- Relatif à l'état de santé du Bénéficiaire, qu'il s'agisse d'un Litige avec un organisme de remboursement de soins ou de prestations; ou d'un Litige se rapportant ou découlant d'un acte médical et/ou d'un produit de santé, et opposant le Bénéficiaire à un professionnel de santé, à un établissement de santé, un laboratoire d'analyses de biologie médicale ou à une entreprise de transport sanitaire agréée, ou à un producteur, exploitant ou distributeur de produits de santé.

## PROTECTION JURIDIQUE GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE

- Lorsque les travaux d'aménagement de la résidence du Bénéficiaire, rendus nécessaires suite à son accident, n'ont pas été réalisés selon les règles de l'art.
- Relatif au véhicule du Bénéficiaire, lorsque son adaptation réalisée du fait du handicap du Bénéficiaire n'assure pas son fonctionnement normal.
- Relatif à l'activité professionnelle salariée du Bénéficiaire, suite à un licenciement abusif par l'employeur du Bénéficiaire du fait de son handicap.
- Découlant de soins défectueux prodigués suite à l'accident du Bénéficiaire et l'opposant à un professionnel de santé ou à un établissement de santé.
- Opposant le Bénéficiaire à un organisme de Sécurité sociale ou de prévoyance à propos du montant d'une rente invalidité...

## PROTECTION JURIDIQUE SUCCESSION

- Litige se rapportant ou découlant de la succession suite au décès du Bénéficiaire.

### 4 Indemnisation et subrogation

#### • GÉNÉRALITÉS

**Filassistance** réglera directement les honoraires et frais des mandataires, à concurrence des montants indiqués dans les tableaux ci-après concernant l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire, et tout autres frais nécessaires à la solution du Litige, prévus ci-après.

Il appartiendra au Bénéficiaire de son côté de verser toutes sommes, provisions ou cautions qui seraient éventuellement requises pour faire face à des charges non garanties.

S'agissant des sommes allouées au titre des frais et Dépens ainsi que des frais irrépétibles, elles seront affectées prioritairement aux frais que le Bénéficiaire aurait personnellement exposés. Au-delà de ces propres frais, **Filassistance** sera subrogé dans les droits du Bénéficiaire et actions pour la récupération de ces sommes à concurrence des sommes réglées par les soins de **Filassistance**, conformément à l'article L127-8 du Code des assurances.



Les frais de consultation ou d'acte de procédure que le Bénéficiaire aura engagés sans accord préalable de **Filassistance** ne seront pas pris en charge, sauf si le Bénéficiaire peut justifier d'une urgence à les avoir demandés.

Dans tous les cas, il sera nécessaire d'obtenir l'accord préalable de **Filassistance** sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que le Bénéficiaire entendra exercer afin de lui permettre au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé et l'opportunité. Il en sera de même pour l'acceptation d'une transaction.

À défaut d'un tel accord préalable, **Filassistance** ne prendra pas en charge ces frais et honoraires.

L'ensemble de ces règlements ne pourra excéder un montant de 15 000 € TTC par Litige quel que soit le stade des démarches (amiables ou contentieuses) ou de la procédure (première instance, appel, cassation, etc.) et le nombre d'adversaires mis en cause par le Bénéficiaire dans le cadre du Litige.

**Filassistance** intervient dès lors que l'intérêt du Litige opposant le Bénéficiaire au Tiers est supérieur au Seuil d'intervention.

**Filassistance** ne prendra jamais en charge :

- Les amendes et les sommes de toute nature que le Bénéficiaire serait dans l'obligation de régler ou rembourser au(x) Tiers.
- Les frais et Dépens engagés par le(s) Tiers et mis à la charge du Bénéficiaire.
- Les honoraires de résultat.
- Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés du seul fait du Bénéficiaire.
- Les enquêtes pour identifier ou retrouver le(s) Tiers.
- Les frais engagés sans l'accord de **Filassistance**.

Les montants incluent, outre les honoraires et la TVA, les frais, droits divers, débours ou émoluments (notamment de postulation devant le Tribunal de Grande Instance).

Ils n'incluent pas les frais d'actes d'Huissiers de Justice ainsi que, le cas échéant, les frais de mandataire devant le Tribunal de Commerce.

Ces montants sont applicables par ordonnance, jugement ou arrêt ainsi qu'en cas de pluralité d'avocats, c'est-à-dire lorsqu'un avocat succède, à la demande du Bénéficiaire, à un autre avocat pour la défense de ses intérêts, ou s'il fait le choix de plusieurs avocats.

## • PLAFONDS D'INDEMNISATION

### PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ

S'il est nécessaire de faire appel à un médecin expert, afin de compléter le dossier du Bénéficiaire ou de l'assister dans le cadre d'une expertise (amiable ou judiciaire), la prise en charge au titre de ces honoraires et frais de cabinet interviendra dans la limite de 800 € TTC par intervention.

Ce que **Filassistance** International règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire

Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du tiers par un avocat)

Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du tiers par un avocat)

Règlement amiable conclu	450 €
Règlement amiable non obtenu	200 €
<b>Modes alternatifs de règlement des différends</b>	
Conciliation ordonnée par le juge	300 €
Médiation conventionnelle	500 €
Procédure participative par avocat	400 €
Tribunaux d'Instance, de Grande Instance, Administratif, des Affaires de la Sécurité sociale et cours d'appel (au fond)	800 €
Constitution de partie civile	380 €
Liquidation des intérêts civils	460 €
Assistance à expertise, mesure d'instruction	245 €
Référé	440 €
Toutes autres juridictions, procédures ou commissions	380 €
Transactions amiables au stade judiciaire	<b>Plafond prévu pour la juridiction concernée</b>
Cour d'Assises, Cour de Cassation, Conseil d'État	2 000 €

### 3. Détail des garanties de protection juridique

Action de groupe: si la demande du Bénéficiaire en vue de la réparation de son préjudice individuel est exercée dans le cadre d'une Action de groupe, **Filassistance** rembourse le Bénéficiaire les sommes restées à sa charge, après réception des pièces justificatives (document(s), décision(s), facture(s) acquittées(s)), dans les limites suivantes:

- honoraires et frais de l'avocat mandaté à ce titre par l'association représentative agréée (pour l'ensemble de ses interventions, montants HT):
  - tribunal de Grande Instance : 300 €,
  - cour d'Appel : 300 €.
- frais de toutes natures engagés par l'association représentative agréée:
  - montant forfaitaire de 100 € pour l'ensemble des phases de l'Action de groupe, depuis sa définition et son engagement de l'Action de groupe jusqu'à l'indemnisation finale des lésés ou la cessation du trouble, à l'exclusion des frais d'adhésion à l'association.

#### PROTECTION JURIDIQUE SOCIALE

Ce que **Filassistance** International règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire

Modes alternatifs de règlement des différends	
Conciliation ordonnée par le juge	300 €
Médiation conventionnelle	500 €
Procédure participative par avocat	400 €
Conseil de Prud'hommes	
Conciliation	305 €
Bureau de jugement	580 €
Juge départiteur	380 €
Cours d'appel (au fond)	765 €
Assistance à expertise, mesure d'instruction	245 €
Toutes autres juridictions, procédures et commissions	580 €
Transactions amiables	380 €
Cour de Cassation	2 000 €

#### PROTECTION JURIDIQUE EMPRUNTEUR IMMOBILIER

Ce que **Filassistance** International règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire

Consultation	80 €
Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du Tiers par un avocat)	
Règlement amiable conclu	450 €
Règlement amiable non conclu	200 €
Modes alternatifs de règlement des différends	
Conciliation ordonnée par le juge	300 €
Médiation conventionnelle	500 €
Procédure participative par avocat	400 €
Constitution partie civile	380 €
Liquidation des intérêts civils	460 €
Référé	440 €
Assistance à expertise, mesure d'instruction	245 €
Tribunal d'Instance	650 €
Tribunal de Grande Instance, de Commerce, Administratif	800 €
Cour d'Appel	
Pénal	580 €
Autres	800 €
Ordonnance (Juge de la mise en état, sur requête, juge de l'exécution)	380 €
Cour de Cassation, Conseil d'État	2000 €
Cour d'Assises	1525 €
Transaction	
Sans rédaction d'un procès-verbal	50 % du plafond prévu
Avec rédaction d'un procès-verbal	100 % du plafond prévu

#### PROTECTION JURIDIQUE DÉPENDANCE

Ce que **Filassistance** International règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire

Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du Tiers par un avocat)	
Règlement amiable conclu	450 €
Règlement amiable non conclu	200 €
Modes alternatifs de règlement des différends	
Conciliation ordonnée par le juge	300 €
Médiation conventionnelle	500 €
Procédure participative par avocat	400 €
Tribunal de Grande Instance, de Commerce, Administratif	800 €

Conseil de Prud'hommes	
Conciliation	305 €
Bureau de jugement	580 €
Juge répartiteur	380 €
Cour d'Appel (au fond)	800 €
Assistance à expertise, mesures d'instruction	245 €
Transactions amiables (au stade judiciaire, plafond prévu par la juridiction concernée)	380 €
Cour de Cassation, Conseil d'État	2 000 €

**Action de groupe:** si la demande du Bénéficiaire en vue de la réparation de son préjudice individuel est exercée dans le cadre d'une Action de groupe, **Filassistance** rembourse le Bénéficiaire les sommes restées à sa charge, après réception des pièces justificatives (document(s), décision(s), facture(s) acquittées(s)), dans les limites suivantes :

- honoraires et frais de l'avocat mandaté à ce titre par l'association représentative agréée (pour l'ensemble de ses interventions, montants HT) :
  - tribunal de Grande Instance : 300 €,
  - cour d'Appel : 300 €.
- frais de toutes natures engagés par l'association représentative agréée :
  - montant forfaitaire de 100 € pour l'ensemble des phases de l'Action de groupe, depuis sa définition et son engagement de l'Action de groupe jusqu'à l'indemnisation finale des lésés ou la cessation du trouble, à l'exclusion des frais d'adhésion à l'association.

#### PROTECTION JURIDIQUE GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE

Ce que **Filassistance** International règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire

Consultation	80 €
Modes alternatifs de règlement des différends	
Conciliation ordonnée par le juge	300 €
Médiation conventionnelle	500 €
Procédure participative par avocat	400 €
Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du Tiers par un avocat)	
Règlement amiable conclu	450 €
Règlement amiable non conclu	200 €
Commission administrative, Jude proximité (au pénal), Tribunal de Police (1 <sup>re</sup> et 4 <sup>e</sup> classe), Médiation pénale	275 €
Tribunal de Police (5 <sup>e</sup> classe), Correctionnel	430 €
Constitution de partie civile	380 €
Liquidation des intérêts civils	460 €
Référé	
Référé expertise défense	305 €
Référé prud'hommal	500 €
Autre	440 €
Sursis à l'exécution	440 €
Assistance expertisa, mesure d'instruction	245 €
Tribunal d'Instance, Juge de proximité (au civil), Tribunal des Affaires Sociales	650 €
Tribunal de Grande Instance, de Commerce, Administratif	800 €
Conseil de Prud'hommes	
Conciliation	305 €
Bureau de jugement	580 €
Juge départiteur	380 €
Cour d'Appel	
Défense en matière pénale	580 €
Autre	800 €
Ordonnance (Jude de mise en état, sur requête, juge d'exécution)	380 €
Cour de Cassation, Conseil d'État	
Pouvoir en défense	1500 €
Pouvoir en demande	2000 €
Cour d'Assises	1525 €
Transaction au stade judiciaire	
Sans rédaction d'un procès-verbal	50 % du plafond prévu pour la juridiction concernée
Avec réaction d'un procès-verbal	100 % du plafond prévu pour la juridiction concernée

**Action de groupe:** si la demande du Bénéficiaire en vue de la réparation de son préjudice individuel est exercée dans le cadre d'une Action de groupe, **Filassistance** rembourse le Bénéficiaire les sommes restées à sa charge, après réception des pièces justificatives (document(s), décision(s), facture(s) acquittées(s)), dans les limites suivantes :

### 3. Détail des garanties de protection juridique

- Honoraires et frais de l'avocat mandaté à ce titre par l'association représentative agréée (pour l'ensemble de ses interventions, montants HT):
  - Tribunal de Grande Instance: 300 €,
  - Cour d'Appel: 300 €.
- Frais de toutes natures engagés par l'association représentative agréée:
  - Montant forfaitaire de 100 € pour l'ensemble des phases de l'Action de groupe, depuis sa définition et son engagement de l'Action de groupe jusqu'à l'indemnisation finale des lésés ou la cessation du trouble, à l'exclusion des frais d'adhésion à l'association.

#### PROTECTION JURIDIQUE SUCCESSION

La prise en charge en matière d'expertise en vue d'estimer la valeur du patrimoine du Bénéficiaire ne pourra excéder un montant de 760 € TTC.

Ce que **Filassistance** International règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire

Modes alternatifs de règlement des différends	
Conciliation ordonnée par le juge	300 €
Médiation conventionnelle	500 €
Procédure participative par avocat	400 €
Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du Tiers par un avocat)	
Règlement amiable conclu	450 €
Règlement amiable non conclu	200 €
Tribunaux d'Instance, de grande instance, des affaires de la Sécurité sociale et Cour d'Appel (au fond)	800 €
Assistance à expertise, mesure d'instruction	245 €
Référé	440 €
Toutes autres juridictions, procédures ou commissions	380 €
Transactions amiables au stade judiciaire	Plafond prévu pour la juridiction concernée
Cour d'Assises, de Cassation ou Conseil d'État	2 000 €

# 4. Clauses spécifiques aux garanties de protection juridique

## 1 Définitions

**Acte médical**: consultation, traitement, intervention chirurgicale, soin y compris prestation de nature hôtelière, délivrance de prescription ou vente de médicaments, dispensé(e) ou effectué(e) :

- par un professionnel de santé libéral ou salarié, dont le diplôme est régulièrement enregistré auprès de la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale, ou exerçant son activité dans le cadre du service de santé des armées françaises: médecin, pharmacien, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, infirmier de secteur psychiatrique, masseur-kinésithérapeute, orthoptiste, orthophoniste, audioprothésiste, pédicure-podologue, opticien-lunetier, ergothérapeute, manipulateur d'électroradiologie médicale, psychomotricien,
- par un établissement de santé (hôpital, clinique, centre de rééducation fonctionnelle, centre de cure, maison de retraite médicalisée...), et analyse médicale effectuée par un laboratoire d'analyses de biologie médicale.

**Actions de groupe**: action en justice, visée par la loi, menée devant une juridiction civile par une association représentative et agréée, pour le compte d'un groupe de personnes qui sont impliquées dans un Litige similaire et identique, en vue de l'indemnisation de leur préjudice.

**Conflit d'intérêts**: lorsque **Filassistance** doit simultanément défendre les intérêts du Bénéficiaire et ceux du (des) tiers.

**Déchéance**: perte du droit à la garantie.

**Dépens**: frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat.

**Frais irrépétibles**: sommes exposées par une Partie dans une instance judiciaire, non comprises dans les Dépens et compensées par une indemnité au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative.

**Litige (ou sinistre)**: situation conflictuelle causée par un événement préjudiciable opposant le Bénéficiaire à un (des) Tiers ayant pour conséquence directe et exclusive l'un des événements visés à l'article 3 « Litiges garantis » ci-avant et conduisant le Bénéficiaire à faire valoir un droit contesté.

**Mode alternatif de règlement des différends (MARD)**: voie alternative de résolution amiable des Litiges regroupant la conciliation, la médiation et la procédure participative.

**Produit de santé**: produit utilisé dans le cadre de l'activité de diagnostic, de prévention ou de soins (exemples: médicaments, prothèses, produits sanguins...).

**Seuil d'intervention**: enjeu financier du Litige en principal en dessous duquel **Filassistance** n'intervient pas et dont le montant est fixé à 200 €.

**Tiers**: personne physique ou morale non assurée par le présent contrat et qui est opposée au Bénéficiaire. **Filassistance**, CIVIS, les partenaires qui interviennent lors de la mise en œuvre des garanties d'assistance de la présente notice et la CAISSE MEUSIENNE D'ASSURANCES MUTUELLES n'ont pas la qualité de tiers.

## 2 Territorialité

La garantie « Protection Juridique Santé » s'exerce dans le cadre de tout Litige visé à l'article 3 « Litiges garantis » ci-avant et relevant de la compétence territoriale et matérielle des juridictions françaises.

## 3 Arbitrage en cas de désaccord

En cas de désaccord entre **Filassistance** et le Bénéficiaire au sujet des mesures à prendre pour régler le Litige, deux options s'offrent au Bénéficiaire :

- soit, le Bénéficiaire désigne une tierce personne de son choix: nécessairement habilitée à donner des conseils juridiques, cette tierce personne aura pour mission de proposer les mesures à prendre pour régler le différend soumis à son appréciation. **Filassistance** s'engage à accepter la solution formulée par cette tierce personne pour régler le Litige. Les frais exposés dans le cadre du recours à la tierce personne sont à la charge de **Filassistance** dans la limite de 800 € TTC.
- soit, le Bénéficiaire mène à ses frais les démarches et s'il obtient une solution plus favorable que celle qui lui avait été proposée par **Filassistance** ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, **Filassistance** l'indemnise des frais exposés, dans la limite du montant de la garantie.

Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque le Bénéficiaire a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.

# 4. Clauses spécifiques aux garanties de protection juridique

## 4 Exclusions

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de **Filassistance**, les exclusions suivantes.

### EXCLUSIONS COMMUNES AUX PROTECTIONS JURIDIQUES

- Lorsque l'événement préjudiciable à l'origine du Litige est connu par le Bénéficiaire avant la prise d'effet ou après la cessation des effets de la garantie,
- Lorsque la demande du Bénéficiaire est juridiquement insoutenable, prescrite ou lorsque son enjeu est inférieur au Seuil d'intervention.

Sont exclus les Litiges qui découlent :

- de la guerre civile ou étrangère,
- d'une rixe ou d'injures dans laquelle (lesquelles) le Bénéficiaire a joué un rôle actif ou provocateur.

### PROTECTION JURIDIQUE SANTÉ

Sont exclus les Litiges qui découlent :

- de l'accomplissement d'un acte médical par une personne non titulaire d'un diplôme régulièrement enregistré auprès de la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale, excepté s'il s'agit d'un professionnel exerçant son activité dans le cadre du service de santé des armées françaises,
- de l'application du contrat complémentaire santé.

### PROTECTION JURIDIQUE SOCIALE

Sont exclus les Litiges qui découlent :

- d'un conflit collectif du travail ou de l'expression d'opinion politique ou syndicale.

### PROTECTION JURIDIQUE EMPRUNTEUR IMMOBILIER

Sont exclus les Litiges qui découlent :

- directement ou indirectement de la mise en location de la résidence du Bénéficiaire,
- de la responsabilité civile du Bénéficiaire quand elle couverte par un contrat d'assurance,
- d'une activité professionnelle,
- de la qualité de bailleur du Bénéficiaire de tous biens immobiliers,
- de l'achat, la vente, la location, la propriété ou l'usage,
- d'immeubles ou de terrains autre que la résidence objet de la présente garantie,
- de travaux, de quelque nature que ce soit, et de leurs prolongements réalisés la résidence du Bénéficiaire,
- de la qualité de donneur d'aval, de caution ou cessionnaire de droits du Bénéficiaire,
- de poursuites pénales, mesure d'instruction ou réclamation diligentée à l'encontre du Bénéficiaire pour crime, délit, contravention, rixe ou injure,
- de l'application du livre I du Code Civil (divorce, filiation, nationalité...) ainsi que des régimes matrimoniaux, successions et donations entre vifs,
- de l'application de la présente garantie et du contrat emprunteur.

En matière de copropriété, **Filassistance** n'intervient jamais dans le règlement de la quote-part de charges du Bénéficiaire, liée aux procédures opposant un (des) Tiers au syndicat des copropriétaires.

### PROTECTION JURIDIQUE DÉPENDANCE

Sont exclus les Litiges qui découlent :

- d'un conflit collectif du travail ou de l'expression d'opinion politique ou syndicale,
- de l'application du Livre I du Code Civil (divorce, filiation, état des personnes...), des régimes matrimoniaux, successions et donations entre vifs.

### PROTECTION JURIDIQUE GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE

Sont exclus les Litiges qui découlent :

- et opposent le Bénéficiaire au responsable de ses dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, afin d'obtenir réparation de ces préjudices,
- de l'application du Livre I du Code Civil (divorce, filiation, état des personnes...), des régimes matrimoniaux, successions et donations entre vifs,
- de l'accomplissement d'un acte médical par une personne non titulaire d'un diplôme régulièrement enregistré auprès de la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale, excepté s'il s'agit d'un professionnel exerçant son activité dans le cadre du service de santé des armées françaises,
- de travaux immobiliers et de leurs prolongements, relatifs à la résidence du Bénéficiaire, lorsque ces travaux sont soumis à la délivrance d'un permis de construire, de démolir ou de déclaration préalable; ou encore lorsqu'ils sont soumis à l'obligation d'assurance édictée par l'article L242.1 du Code des Assurances,
- de l'administration par le Bénéficiaire d'une entreprise, d'une collectivité ou d'une association.



## 1 Assistance Médicale

Dans le cadre des garanties de cet article V.1, il faut entendre par Bénéficiaire: l'Adhérent pour l'ensemble des garanties. L'Adhérent, son Conjoint et leurs enfants pour la garantie « Téléconsultation ».

### a. Téléconseil médical

**Filassistance** oriente et informe le Bénéficiaire dans les domaines de la santé suivants (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone):

- apprécie les interrogations, préoccupations ou problèmes de santé du Bénéficiaire compte tenu des informations communiquées,
- communique des informations générales sur:
  - les pathologies (ex: pandémies...),
  - les analyses médicales, notamment les analyses de sang, et les examens médicaux (IRM...).
- communique des informations générales sur la santé au quotidien :
  - pharmacie: comment la constituer et disposer des médicaments essentiels,
  - connaître les gestes de secours (envoi d'une fiche pratique),
  - trousse de secours (voiture, voyage...): comment la constituer,
  - automédication: les précautions à prendre,
  - vaccinations.
- communique des informations générales sur le Bien vivre :
  - alimentation et allergies, (comprendre les étiquettes produites, concilier allergies nutritionnelles et vie scolaire, faire face en cas de crise...),
  - programme alimentaire de l'adulte à l'enfant:
    - > calcul de l'IMC,
    - > informations « nutrition » (fiches information...) et conseils à suivre (renvoi vers le médecin traitant).
  - bien-être:
    - > précautions à prendre pour un bon usage des compléments alimentaires,
    - > information sur les médecines alternatives: avis de la Haute Autorité de Santé et de l'Académie de médecine (envoi de fiches information).
- délivre des informations en matière de :
  - Prévention (avec envoi de fiches prévention par courrier, par mail),
  - Médecine du voyage (précautions sanitaires et comportementales,...).
- en cas d'ALD (affections de longue durée), maladies orphelines, maladies rares, maladies graves, l'Équipe médico-psycho-sociale de **Filassistance** est à l'écoute du Bénéficiaire, pour l'informer, l'accompagner dans le système de soins et le guider dans les démarches administratives.

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

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

L'ensemble de ces prestations s'inscrit dans une démarche déontologique, en respectant les choix des personnes et sans se substituer aux professionnels de santé qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostique ou thérapeutique personnalisées.

### b. Téléconsultation

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

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

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

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

## 5. Détail des prestations complémentaires

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

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

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

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

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

**Le service de téléconsultation médicale ne pourra pas délivrer d'arrêts de travail, de certificats médicaux, de renouvellements d'ordonnance d'une durée supérieure à 1 mois, d'ordonnances de kinésithérapie et pour des semelles orthopédiques.**

L'accès à cette prestation est illimité et son coût est pris en charge par **Filassistance**.

### c. Prise de rendez-vous médical et paramédical

**Filassistance** aide le Bénéficiaire obtenir une consultation médicale et/ou son admission dans un établissement de santé de son choix situé en France, selon le calendrier que le Bénéficiaire aura préalablement indiqué à **Filassistance**.

**Filassistance** ne pourra toutefois pas être tenu responsable des délais importants nécessaires pour obtenir une consultation d'un médecin généraliste ou spécialiste ou une admission dans un établissement de santé.

Le choix du spécialiste ou de l'établissement de santé relève du Bénéficiaire, **Filassistance** ne pourra pas être tenu responsable de la qualité des soins prescrits ou dispensés.

Les frais de consultation restent à la charge du Bénéficiaire.

## 2 Assistance sociale

Dans le cadre des garanties de cet article V.2, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent.

### a. Informations médico-psycho-sociales

**Filassistance** met à disposition du Bénéficiaire, un service d'accompagnement et d'orientation accessible sans limitation.

Par le biais d'entretiens téléphoniques, l'Équipe médico-psycho-sociale de **Filassistance** accompagne le Bénéficiaire sur différentes problématiques, identifie ses besoins et lui apporte une réponse en adéquation avec sa situation.

Les thématiques suivantes peuvent être abordées :

**Famille** : situation d'aidant, divorce, solutions pour la garde des enfants.

**Santé** : accompagnement des addictions, soutien aux demandes CPAM, assistance à la constitution des dossiers, vérification des pièces et formulaires, etc. informations sur la santé, la prévention, le parcours de soins et le parcours avant-après hospitalisation.

**Handicap** : accompagnement aux démarches MDPH (Maisons départementales des personnes handicapées), PCH (Prestation de compensation du handicap) : informations sur les démarches pour les demandes d'allocations adulte handicapé, sur le droit du travail appliqué aux travailleurs handicapés etc.

**Logement** : aide à la recherche d'un logement, au montage d'un dossier d'aide au logement, informations sur les allocations possibles, mise en relation avec des acteurs du logement (bailleurs, propriétaires), etc.

**Budget** : aide à l'établissement d'un état des dépenses et des revenus et informations sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa situation financière et sociale. Selon la situation, **Filassistance** conseille le Bénéficiaire les financements possibles l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

#### b. Aide aux démarches administratives

**Filassistance** fournit au Bénéficiaire toute information d'ordre général pour les démarches à accomplir dans les domaines administratifs (déclarations de décès, les aides sociales, les pensions veuvage, etc.), sociaux et juridiques (successions, etc.).

#### c. Aide à la constitution de dossiers

**Filassistance** informe le Bénéficiaire sur les démarches nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée et lui indique les documents administratifs à obtenir ou à remplir.

### 3 Assistance psychologique

Dans le cadre de la garantie de cet article V.3, il faut entendre par Bénéficiaire: l'Adhérent.

#### a. Accompagnement 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.

### 4 Assistance Vie Quotidienne

Dans le cadre de la garantie de cet article V.4, il faut entendre par Bénéficiaire: l'Adhérent.

#### a. 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:

- aide à domicile,
- auxiliaire de vie,
- petit jardinage,
- présence d'un proche,
- garde d'enfant,
- école à domicile,
- aide aux devoirs.

Les frais liés aux prestations restent à la charge du Bénéficiaire.

# 6. Clauses réglementaires

## 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.

## 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.

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](http://www.filassistance.fr) ou en contactant directement le service DPD par courrier (FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Délégué à la Protection des Données, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel ([dpo@filassistance.fr](mailto:dpo@filassistance.fr)).

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

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

## 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**.

**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).

#### 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 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](mailto:qualite@filassistance.fr),
- sur le site internet [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

**Filassistance** adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables 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](http://www.mediation-assurance.org).

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

#### 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.

## 6. Clauses réglementaires

Pour les contrats d'assurance vie, notwithstanding les dispositions du 2e 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.

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<sup>er</sup> 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>).

## 6. Clauses réglementaires

- **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).

### **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<sup>r</sup> 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](mailto:accueil@cmam.fr)

[www.cmam.fr](http://www.cmam.fr)