

GARANTIE SANTÉ SENIOR

RÈGLEMENT MUTUALISTE ET ANNEXES

Version décembre 2023

Mutuelle soumise aux dispositions
du Livre II du code de la Mutualité.
Inscrite au répertoire SIRENE
sous le n°438 301 186



RÈGLEMENT MUTUALISTE RELATIF AU PRODUIT GARANTIE SANTÉ SENIOR VERSION DÉCEMBRE 2023

Le présent règlement valant notice d'information est subordonné aux statuts de l'IRCEM Mutuelle.

Votre contrat " **GARANTIE SANTE SENIOR** " se compose des éléments suivants :

- Le Règlement Mutualiste (le présent document) : Il définit les différentes garanties possibles, leurs conditions d'intervention et les indications générales sur la vie du contrat. Il peut éventuellement être complété par une (ou des) annexe(s) comme :

- Une annexe "Convention d'assistance" qui définit les prestations d'assistance qui vous seront accordées.

- Le Certificat d'Adhésion :

Il précise les garanties que vous avez choisies, adapte le Règlement Mutualiste à votre propre situation et fixe les règles particulières définies entre vous et nous. Il fait référence au Règlement Mutualiste et éventuellement à une (ou des) annexe(s).

Il vous sera envoyé après enregistrement de votre adhésion.

- Votre certificat adhésion,

- Le tableau des garanties.

Le présent contrat est un contrat individuel régi par le Code de la Mutualité de la République Française.

■ // LES DÉFINITIONS

Pour mieux nous comprendre, nous avons défini certains termes fréquemment utilisés dans le texte qui suit.

Accident : Effet soudain, violent et involontaire d'une cause extérieure provoquant sur la personne physique du membre participant une atteinte ou une lésion corporelle.

Age : L'âge est calculé par différence de millésimes entre l'année en cours et l'année de naissance.

Assurance Maladie Obligatoire (AMO) : Régime obligatoire couvrant tout ou partie des dépenses liées à la maladie, à la maternité et aux accidents. Ex.: régime général de la Sécurité sociale, régime local d'Alsace-Moselle.

Assuré(s) : Personne(s) garantie(s) par le présent contrat, définie(s) au certificat d'adhésion et bénéficiaire(s) des prestations servies au titre du présent contrat.

Avenant : Modification du contrat et document matérialisant cette modification.

Base de Remboursement : Tarif servant de référence à l'assurance maladie obligatoire pour déterminer le montant de son remboursement. On parle de :

• Tarif de convention (TC) lorsque les actes sont effectués par un professionnel de santé conventionné avec l'assurance maladie obligatoire. Il s'agit d'un tarif fixé par une convention signée entre l'assurance maladie obligatoire et les représentants de cette profession,

• Tarif d'autorité (TA) lorsque les actes sont effectués par un professionnel de santé non conventionné avec l'assurance maladie obligatoire (ce qui est peu fréquent). Il s'agit d'un

tarif forfaitaire qui sert de base de remboursement. Il est très inférieur au tarif de convention,

• Tarif de responsabilité (TR) pour les médicaments, appareillages et autres biens médicaux.

Contrat "responsable et solidaire" : contrat de complémentaire santé :

• dont les cotisations ne sont pas fixées en fonction de l'état de santé des individus couverts, et, pour les adhésions ou souscriptions individuelles, ne recueille aucune information médicale.

• encourageant le respect du parcours de soins coordonnés. Votre contrat "Santé" est un contrat responsable et solidaire. Les garanties et niveaux de remboursement suivront les évolutions législatives et réglementaires relatives au dispositif du contrat responsable qui pourraient intervenir ultérieurement.

Echéance principale : Date de renouvellement du contrat et date à partir de laquelle la cotisation est due pour l'année d'assurance à venir.

Forfait journalier hospitalier : Participation forfaitaire du patient aux frais d'hébergement et d'entretien pour tout séjour hospitalier d'une durée supérieure à 24h dans un établissement de santé.

Garantie : Engagement de l'organisme d'assurance maladie complémentaire à assurer la prise en charge totale ou partielle des frais de santé à un niveau prévu à l'avance par des documents contractuels.

Hospitalisation : Séjour en qualité de patient prescrit par un médecin dans une clinique ou un hôpital public ou privé, dès lors que ce séjour a pour objet le traitement médical ou chirurgical d'une maladie, d'un accident ou d'une maternité.

IRCEM Mutuelle : assureur de ce contrat. IRCEM Mutuelle est une mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du code de la Mutualité, dont le siège social se situe à ROUBAIX (59100) - 261, avenue des Nations Unies et immatriculée au répertoire sirène sous le numéro 438 301 186.

Maladie : Toute altération de la santé constatée par une autorité médicale compétente et qui nécessite un traitement médical ou une intervention chirurgicale.

Membre participant : Personne qui adhère au règlement en remplissant et signant le Certificat d'Adhésion.

PMSS : Plafond Mensuel de la Sécurité sociale revalorisé chaque année.

Prestation : Il s'agit des montants remboursés à un assuré par l'organisme d'assurance maladie complémentaire en application de ses garanties (et des éventuels services associés qu'elles prévoient).

Transport : Le transport sanitaire du malade ou de l'accidenté de son domicile ou du lieu de l'accident à l'hôpital (ou à la clinique) le (ou la) plus proche.

L'assuré garde le libre choix de l'établissement hospitalier.

■ II/ LES GARANTIES

II/1- OBJET DES GARANTIES

Ces garanties permettent à(aux) assuré(s), en complément des prestations versées par son(leur) Assurance Maladie Obligatoire (AMO), d'obtenir le remboursement des frais médicaux engagés suite à une maladie, un accident et une maternité constatés médicalement et survenus postérieurement à la prise d'effet des garanties.

Les remboursements varient suivant le niveau de garanties choisi mentionné au Certificat d'Adhésion (Essentiel, Economique, Renforcé et Confort). L'ensemble des niveaux de garanties est décrit dans le tableau des garanties joint aux documents contractuels.

II/2- LES FRAIS REMBOURSÉS

Dans les conditions et limites fixées au tableau des garanties joint au Certificat d'Adhésion et selon le niveau choisi indiqué, sont couverts, sous réserve que **ces actes soient acceptés par votre Assurance Maladie Obligatoire (AMO)** :

- les honoraires médicaux (consultations, visites, y compris les frais de déplacement),
- les actes des auxiliaires médicaux,
- les médicaments,
- les actes de spécialité,
- les soins externes,
- les bas de contention,
- les radiographies,
- les analyses et les examens de laboratoires,
- les soins dentaires, d'orthodontie et les prothèses dentaires : pour les équipements «100% santé» à hauteur des frais réels pour les soins prothétiques dentaires à prise en charge renforcée définis par arrêté, dans la limite des honoraires limites de facturation fixés par la convention nationale signée entre les chirurgiens-dentistes et l'assurance maladie,
- les frais d'optique : pour les équipements «100% santé» à hauteur des frais réels pour les équipements de Classe A, les prestations (adaptation et appairage) et suppléments pour les verres avec filtre de classe A, dans la limite des prix de vente fixés par la liste des produits et prestations (LPP) mentionnée à l'article L 165-1 du code de la sécurité sociale,
- les lentilles,
- les prothèses,
- les frais pour les aides auditives : pour les équipements « 100% santé », à hauteur des frais réels dans la limite des prix de vente des aides auditives de classe I fixés par la liste des produits et prestations (LPP) mentionnée à l'article L. 165-1 du code de la Sécurité sociale. ,
- les traitements en cure thermale,
- les frais de séjour en clinique, en hôpital ou en maison de repos,
- l'hospitalisation à domicile pour les soins nécessaires dans le cadre d'un traitement ou d'une surveillance médicale,
- les frais opératoires,
- le forfait journalier hospitalier (*),
- la chambre particulière (**),
- le lit d'accompagnant,
- les frais de transport du malade ou de l'accidenté,

- les prestations de prévention prioritaires : actes d'ostéodensitométrie osseuse pour les femmes de plus de 50 ans, une fois tous les six ans, et un dépistage auditif.

(*Le forfait journalier est pris en charge sans limite de durée, sauf pour les établissements médico-sociaux (maison de retraite à caractère médicalisé, maison d'accueil spécialisée, institut de rééducation et autres types d'établissements de longs séjours). Pour ces hospitalisations, pour les Essentiel, Economique, Renforcé et Confort, la durée d'indemnisation est limitée à 90 Jours non renouvelables par année civile et par bénéficiaire.

(**)La chambre particulière est prise en charge sans limite de durée pour les formules économique, renforcé et confort sauf pour les hospitalisations dans les établissements médico-sociaux (maison de retraite à caractère médicalisé, maison d'accueil spécialisée, institut de rééducation et autres types d'établissements de longs séjours). Pour ces hospitalisations la durée d'indemnisation est limitée à 90 jours non renouvelables par année civile et par bénéficiaire.

Ces garanties permettent également d'obtenir, selon le niveau choisi, le versement d'indemnités forfaitaires dans les cas suivants :

- un forfait tous les deux ans limité à un équipement (monture et 2 verres) accepté par votre Assurance Maladie Obligatoire (AMO), à l'exception des cas pour lesquels un renouvellement anticipé est prévu dans la liste mentionné à l'article L165-1 du code de la sécurité sociale, notamment pour les enfants de moins de 16 ans et en cas d'évolution de la vue. Le montant du forfait optique de votre contrat, précisé au tableau des garanties, dépend du type de correction (verres unifocaux ou multifocaux/progressifs).

Le montant de votre monture ne pourra excéder 80€ pour la formule économique, 100 € pour les formules renforcée et confort. Pour les verres unifocaux : le montant maximum accordé par verre est de 60 € pour la formule économique, 75 € pour la formule renforcée et 125 € pour la formule confort. Pour les verres multifocaux/progressifs : le montant maximum accordé par verre est de 85 € pour la formule économique, 125 € pour la formule renforcée et 225 € pour la formule confort. Les périodes de ces forfaits s'apprécient à compter de la date d'acquisition de l'équipement optique ou du premier élément de l'équipement optique hors cas d'évolution de dioptrie,

– un forfait annuel pour lentilles acceptés ou non par votre Assurance Maladie Obligatoire (AMO),

- un forfait annuel pour les autres prothèses acceptées par votre Assurance Maladie Obligatoire (AMO),

- un forfait pour les aides auditives acceptées par votre Assurance Maladie Obligatoire (AMO) : la prise en charge est limitée à une aide auditive par oreille par période de quatre ans suivant l'acquisition de cet appareil. L'acquisition s'entend comme la date de facturation de l'aide auditive par l'assuré. Le délai court séparément pour chacun des équipements correspondant à chaque oreille.

Ces dispositions tiennent compte des quatre années antérieures. L'appréciation de la période susmentionnée se fait à partir de la dernière facturation d'un appareil.

Certains frais non remboursés par l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) peuvent être pris en charge, selon le niveau choisi indiqué au certificat d'adhésion, dans la limite des dépenses engagées et sous déduction des prises en charge éventuelles d'autres organismes assureurs complémentaires :

- un forfait médecines douces (homéopathie, acupuncture, ostéopathie, diététicien).
- un forfait pédicure-podologue,
- les vaccins,
- les prothèses dentaires refusées par l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) (***)
- les cures thermales non remboursées par l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO).
- le coût de réservation à un bilan de santé prévention réalisé dans un centre de prévention AGIRC-ARRCO.
- la participation forfaitaire à la charge de l'assuré qui s'applique sur les actes pratiqués en ville ou en établissement de santé dont le tarif est égal ou supérieur à un montant fixé par l'Etat (120 euros en 2011), ou dont le coefficient (multiplicateur utilisé par l'assurance maladie obligatoire pour calculer le tarif de cet acte) est égal ou supérieur à 60.

(***) les frais non remboursables par le régime obligatoire qui sont hors nomenclature ne donnent pas droit à remboursement.

Le bonus santé :

Votre forfait médecines douces est majoré tous les 3 ans de 30€ pour la formule économique, 40€ pour la formule renforcé et 50 € pour la formule confort.

II/3 – LIMITE DE REMBOURSEMENT

Nos garanties sont en conformité avec les exigences posées par l'article L 871-1 du code de la sécurité sociale relatif aux « contrats responsables et solidaires » et les décrets pris pour son application, et s'inscrivent dans le respect du parcours de soins coordonnés.

Nos garanties ne prennent pas en charge :

- la contribution forfaitaire prélevée par l'Assurance Maladie Obligatoire (actuellement fixée à 1 euro) sur les actes et consultations des médecins et sur les actes de biologie médicale ;
- les franchises applicables, laissées à la charge de l'assuré, sur les médicaments, les actes paramédicaux (sauf effectués lors d'une hospitalisation) et sur les frais de transport sanitaires ;
- la baisse du remboursement de la Sécurité sociale en cas de non respect du parcours de soins ou de refus du patient d'accorder l'accès à son dossier médical personnel ;
- la part forfaitaire du dépassement d'honoraires des spécialistes consultés sans prescription préalable du médecin traitant.

Les dépenses de santé assurées sont celles engagées entre la date d'effet et la date de résiliation de l'adhésion. C'est la date des soins retenue par l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) qui sert de référence. En dentaire, les dépenses doivent

également être situées dans cette période ainsi que les dates de proposition et d'exécution des travaux.

Nos remboursements sont limités aux frais réels engagés et calculés après déduction des prestations versées par la Sécurité sociale ou tout autre organisme, ou tiers responsable.

Dès lors que votre contrat prévoit la prise en charge des dépassements d'honoraires, les taux de prise en charge indiqués aux tableaux de garanties sont minorés de 20 % et plafonnés à 200% de la Base de Remboursement de la Sécurité Sociale, lorsque le médecin n'est pas signataire des dispositifs de pratiques tarifaires maîtrisées.

Pour les aides auditives, la prise en charge est limitée à une aide auditive par oreille par période de quatre ans suivant l'acquisition de cet appareil. L'acquisition s'entend comme la date de facturation de l'aide auditive par l'assuré. Le délai court séparément pour chacun des équipements correspondant à chaque oreille. Ces dispositions tiennent compte des quatre années antérieures. L'appréciation de la période susmentionnée se fait à partir de la dernière facturation d'un appareil.

Les garanties exprimées en forfaits ne sont pas cumulables d'une année sur l'autre. Tout forfait non utilisé ne donne pas lieu à report.

II/4- GARANTIE VIAGÈRE

Sous réserve du paiement des cotisations et sauf fausse déclaration, la garantie est définitivement acquise au participant dès la date à laquelle l'affiliation prend effet. Le participant ne peut être exclu de la garantie en raison de la seule dégradation de son état de santé.

II/5- ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'exercent dans le Monde entier, dès lors que l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) intervient.

Le règlement des prestations et le prélèvement des cotisations sont toujours effectués en France, en euro.

III/ L'ADHESION

III/1- QUI PEUT ADHÉRER ?

L'adhésion à la "Garantie Santé" est réservée aux personnes suivantes relevant du régime général de la Sécurité sociale ou du régime local d'Alsace-Moselle :

- Tout salarié cotisant ou ayant cotisé à l'IRCEM Retraite ou tout particulier employeur, âgé d'au moins 65 ans,
- Toute personne bénéficiant d'une pension de retraite complémentaire versée par l'IRCEM Retraite,
- Le conjoint, le concubin, le partenaire lié par un PACS (Pacte Civil de Solidarité) du membre participant âgé d'au moins 65 ans.

Ne peuvent adhérer à ces garanties les personnes hospitalisées à titre définitif.

III/2- AGE LIMITE A L'ADHESION

Quelle que soit la formule, aucune adhésion ne peut être faite après le 80^{ème} anniversaire.

Cette condition s'applique à tous les membres participants des présentes garanties.

III/3- INFORMATIONS PRÉALABLES

IRCEM Mutuelle remettra avant la souscription, dans le respect du délai réglementaire, un bulletin d'adhésion, le règlement mutualiste, la fiche d'information ainsi que le document d'information normalisé sur le produit d'assurance relatif à la garantie souhaitée par le membre participant.

III/4- FORMALITÉS D'ADHESION

Une demande d'adhésion doit être complétée et signée par le membre participant, et retournée accompagnée des pièces justificatives suivantes :

- un relevé d'identité bancaire ou postal,
- une photocopie de l'attestation de Sécurité sociale du membre participant fournie par la CPAM, ainsi que celle du conjoint marié, du partenaire lié par un PACS ou du concubin lors d'une adhésion pour un couple,
- le certificat de radiation de l'ancienne mutuelle, avec le détail des anciennes garanties (s'il y a lieu),
- le mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé.

Aucun questionnaire médical n'est exigé.

La signature de la demande d'adhésion peut être manuscrite ou électronique en cas de souscription en ligne. Afin de répondre aux obligations de contrôle à la charge de la Mutuelle dans le cadre du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, IRCEM Mutuelle pourra être amenée à demander, à l'adhésion ou en cours d'adhésion, des informations et justificatifs complémentaires.

III/5- DATE D'EFFET DE L'ADHÉSION

La date d'effet de votre adhésion est fixée au plus tôt à la date mentionnée sur le bulletin d'adhésion. Cette date doit être obligatoirement postérieure à la date de réception du dossier complet d'adhésion. Les frais de santé que vous engagez sont alors couverts dans la limite des garanties souscrites à compter de cette date d'effet, sous réserve de l'application éventuelle d'un délai d'attente.

III/6- DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion est enregistrée dans le cadre de l'année civile et vient à échéance le 31 décembre de chaque année. Elle se renouvelle ensuite par tacite reconduction à chaque 1^{er} janvier, sauf dénonciation par l'adhérent ou par IRCEM Mutuelle dans les conditions définies au paragraphe V/3.

III/7- PRISE D'EFFET DES GARANTIES DÉLAI D'ATTENTE

Vos garanties sont acquises à l'issue d'un délai variable selon votre situation précédente :

- **Si vous n'aviez pas de mutuelle** : vous bénéficiez dès la date d'adhésion à la Garantie, des remboursements prévus par votre contrat.

Toutefois un délai d'attente sera appliqué sur certains postes de dépenses, à partir de votre date d'adhésion. Les frais engagés sur ces postes, pendant ce délai, ne donneront pas lieu à remboursement :

- . Pour la chambre particulière : le délai d'attente est de 3 mois en cas de maladie.
- . Pour les forfaits optiques, les remboursements de prothèses

dentaires et autres prothèses : le délai d'attente est de 3 mois. Passé ce délai, vos dépenses seront remboursées dans les conditions et limites fixées par le niveau de garanties que vous avez choisi au moment de l'adhésion.

- **Si vous adhérez déjà à une mutuelle** : vous bénéficiez d'un droit aux remboursements sur les postes de dépenses déjà pris en charge par votre ancienne mutuelle, dès le premier jour qui suit la date de radiation de votre ancienne adhésion. Cette date sera la date d'adhésion (ex.: radiation le 25 juin, soit date d'adhésion à la garantie "Garantie Santé Senior" le 26 juin).

Pour les postes de dépenses de santé non prévus par votre ancien contrat, un délai d'attente sera appliqué à partir de votre date d'adhésion. Les frais engagés sur ces postes, pendant ce délai, ne donneront pas lieu à remboursement :

- . Pour la chambre particulière : le délai d'attente est de 3 mois en cas de maladie.
- . Pour les forfaits optiques, les remboursements de prothèses dentaires et autres prothèses : le délai d'attente est de 3 mois. Ce délai d'attente ne s'appliquera pas si les remboursements du précédent contrat étaient supérieurs à 100 % du tarif de base de remboursement de la Sécurité sociale. Ces dispositions sont valables si l'adhésion est faite dans le mois qui suit la radiation d'un organisme complémentaire apportant une garantie maladie comparable et sur production d'un certificat de radiation.

Vous bénéficiez d'une couverture immédiate de toutes vos dépenses de santé en cas d'accident (sous réserve de produire une pièce justificative).

■ IV/ LA COTISATION

IV/1- MONTANT DE LA COTISATION

- Le participant et son conjoint :

La cotisation correspondant au niveau choisi est précisée dans votre Certificat d'Adhésion.

Elle est fixée en fonction du niveau choisi, du régime de base d'assujettissement, et de l'âge de chaque bénéficiaire (le calcul de l'âge se fait par différence de millésime). Sont prévus des tarifs différents selon l'âge (cf tableau des cotisations joint à la plaquette d'information sur la Garantie).

Une remise est appliquée dès que 2 personnes adhèrent sur un même contrat.

La cotisation augmente en fonction de la tranche d'âge de chaque assuré jusqu'à ses 75 ans. **Le changement de tarif lié au changement de tranche d'âges sera appliqué au 1^{er} janvier de l'année civile de l'anniversaire considéré.**

- **Variation des cotisations et des garanties** :

Les cotisations peuvent évoluer à chaque échéance principale en fonction de l'évolution des taux d'accroissement des dépenses de santé publiés par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de la structure de nos remboursements, de la dégradation des résultats techniques, de l'évolution du plafond mensuel de la Sécurité sociale. Si les bases techniques de détermination de ces taux d'accroissement venaient à être profondément modifiées, un nouvel indice de variation des

cotisations serait défini. Elles peuvent être également revues à tout moment en cas de modification de la législation de base de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO). Dans cette hypothèse, vous pourrez résilier le contrat dans les trente jours suivant la date où vous aurez eu connaissance de cette modification. La résiliation intervient un mois après sa notification. Vous verserez la portion de cotisation calculée sur la base du tarif précédent, au prorata du temps écoulé entre la date du dernier appel de cotisation et la date d'effet de la résiliation.

IV/2- PAIEMENT DE LA COTISATION

À l'adhésion, et ensuite à chaque début d'année, un échéancier des cotisations pour l'année à venir est envoyé au membre participant.

La cotisation est payable d'avance, mensuellement ou trimestriellement (selon le choix effectué lors de l'adhésion). Elle est prélevée sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne, conformément aux indications (dates et montants) figurant sur l'échéancier. En cours d'adhésion, vous pouvez demander par écrit la modification de la fréquence du paiement. Cette modification s'appliquera au trimestre suivant la demande.

IV/3- DÉFAUT DE PAIEMENT

En application de l'article L.221-7 du Code de la mutualité, à défaut de paiement d'une cotisation ou fraction de cotisation due dans les dix jours suivant son échéance, et indépendamment du droit pour IRCÉM Mutuelle de poursuivre l'exécution de l'engagement contractuel en justice, la garantie sera suspendue trente jours après l'envoi d'une mise en demeure au membre participant.

IRCÉM Mutuelle a le droit de résilier ses garanties dix jours après l'expiration du délai de trente jours prévu ci-dessus.

Lors de la mise en demeure, le membre participant est informé qu'à l'expiration du délai de quarante jours, le défaut de paiement de la cotisation est susceptible d'entraîner la résiliation des garanties. La garantie non résiliée reprend ses effets pour l'avenir, à midi, le lendemain du jour où a été payée à IRCÉM Mutuelle la cotisation arriérée, ainsi que, éventuellement, les frais de poursuite et de recouvrement.

■ V/ FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

V/1- RÈGLEMENT DES PRESTATIONS

Comment obtenir un remboursement ?

- Si votre C.P.A.M. dispose du système NOEMIE assurant un remboursement rapide et automatique, les décomptes seront transmis automatiquement des C.P.A.M. vers notre Centre "Gestion Frais de Santé".
- Si votre département n'a pas encore adhéré à la procédure NOEMIE, vous adresserez vos demandes de remboursement à notre Centre de Gestion des frais de santé :

Centre de Gestion Santé IRCÉM

TSA 20502 - 78457 VELIZY VILLACOUBLAY CEDEX

Ces demandes devront être accompagnées des décomptes originaux de la Sécurité sociale (les photocopies ne sont pas acceptées) et si nécessaire, des factures acquittées justifiant des frais réels. Tout dossier transmis sans justification des frais

réels sera réglé sur la base de remboursement de la Sécurité sociale.

Pour nous contacter, un seul numéro : 04.91.32.20.40

Tiers payant

Une carte Mutualiste de TIERS PAYANT vous sera remise peu après votre adhésion. Conformément aux obligations liées aux « contrats responsables », vous bénéficiez du tiers payant à hauteur du tarif de responsabilité pour l'ensemble des dépenses de santé remboursées par la Sécurité Sociale, dès lors que le professionnel de santé pratique le tiers payant. Les garanties des « contrats responsables » concernées par cette obligation de tiers payant sont :

- les consultations et actes réalisés par les professionnels de santé y compris ceux relatifs à la prévention ;
- les soins dentaires y compris les soins prothétiques dentaires et d'orthopédie dento-faciale ;
- les frais d'acquisition des équipements d'optique médicale.
- les frais d'hospitalisation, avec ou sans hébergement, y compris la participation forfaitaire de 24 euros, prévue au I de l'article R. 322-8 du code de la sécurité sociale, et sur les consultations et actes externes des établissements de santé ;
- le forfait journalier hospitalier mentionné à l'article L. 174-4 du code de la sécurité sociale.

- En cas d'hospitalisation, la prise en charge du tiers payant est notifiée en bas de la partie droite de votre carte. Vous devez simplement remettre copie de votre carte Mutualiste de TIERS PAYANT lors de la constitution de votre dossier d'admission au centre hospitalier. Si besoin, l'établissement prendra contact directement avec I SANTE/Tiers Payant. En cas de difficultés, contactez votre centre de gestion qui adressera directement un accord de prise en charge spécifique au centre hospitalier.

- Pour vos dépenses d'optique, vous pouvez bénéficier du tiers payant auprès de votre opticien s'il accepte notre prise en charge. Il vous suffira de présenter votre justificatif d'adhésion à la "GARANTIE SANTE SENIOR" pour que votre opticien nous fasse parvenir une demande de prise en charge pour la part complémentaire à celle de la Sécurité sociale. Vous n'aurez pas à faire l'avance du montant de notre prise en charge, nous réglerons directement votre opticien.

De manière générale et quel qu'en soit le motif, les sommes indûment versées sont recouvrables auprès du membre participant.

V/2- MODIFICATIONS EN COURS DE CONTRAT

Modifications de la situation du membre participant et des bénéficiaires

Vous devez nous informer de toute modification vous concernant ou visant les autres bénéficiaires qui intervient en cours de contrat et notamment :

- Cessation ou changement d'affiliation d'un bénéficiaire au Régime Obligatoire,
- Changement de domicile ou fixation hors de France métropolitaine,
- Changement de profession.

Cette déclaration doit être faite par lettre recommandée adressée à notre siège social dans un délai de 15 jours à partir

du moment où vous en avez eu connaissance.

Changement de Niveau de garanties

Le changement de niveau de garanties ne peut intervenir qu'après un délai d'un an suivant la date d'effet du Contrat et peut être réalisé une fois par an au 31 décembre de chaque année, en nous prévenant avant le 31 octobre. Pour ce faire, vous devez nous demander un formulaire de changement de niveau de garanties. Ce changement de niveau de garanties entraîne l'application d'un délai de stage sur les postes non pris en charge par l'ancien niveau de garanties. S'il s'agit d'un changement de niveau de garanties entraînant une augmentation des garanties, il ne peut pas être réalisé après le 80^{ème} anniversaire. Les nouvelles garanties choisies par l'adhérent s'appliquent à l'ensemble des bénéficiaires des garanties du contrat. Elles donnent lieu à l'application de nouvelles cotisations et à l'émission d'un nouveau certificat d'adhésion.

V/3- RÉSILIATION

La résiliation peut être notifiée :

- par lettre simple ou tout autre support durable,
- déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'organisme assureur,
- par acte extrajudiciaire,
- via le site IRCEM.COM s'agissant d'un contrat pouvant être souscrit en ligne.

Elle peut être notifiée:

- Chaque année avant le 31 octobre.
- En cas de changement de domicile, de changement de situation matrimoniale, changement de régime matrimonial, changement de profession, d'adhésion à un contrat collectif obligatoire, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle, si les risques garantis sont en relation directe avec la situation antérieure et ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. Cette résiliation peut intervenir dans les 3 mois suivant l'évènement et prend effet un mois après sa notification.
- En cas d'augmentation de la cotisation annuelle supérieure à la variation de l'indice, selon les dispositions du paragraphe IV/1.
- A tout moment, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, sans frais ni pénalités.

La résiliation prend effet un mois après réception de sa notification par IRCEM Mutuelle

Par ailleurs, le contrat est déclaré nul en cas de :

- réticence ou fausse déclaration de l'Etat Civil à la souscription ou en cours de contrat,
- fraude ou tentative de fraude pour obtenir des prestations indues. L'adhésion cesse de plein droit en cas de décès du membre participant. Dans ce cas, le montant de la cotisation versé d'avance reste acquis au régime.

Dans le cas de résiliation au cours de la période annuelle d'assurance, la cotisation payée sera remboursée au prorata de la période non courue, sauf dans les cas de non paiement des cotisations, de réticence ou fausse déclaration, ou de fraude ou tentative de fraude.

Le membre participant s'engage, si la carte Mutualiste de TIERS PAYANT, est en cours de validité, à en assurer la

restitution à IRCEM Mutuelle dans le délai de 30 jours suivant la cessation de ses garanties.

Pour les membres de la famille assurés au titre du contrat les garanties cessent à la date de résiliation du contrat par l'adhérent, au décès de l'adhérent ou au 31 Décembre de l'année civile au cours de laquelle la résiliation de l'assuré est demandée, sous réserve que la demande de radiation parvienne à l'organisme assureur au plus tard le 31 Octobre.

Les membres de la famille, une fois radiés, ne pourront plus bénéficier des garanties au titre du présent contrat. Toutefois ils pourront à titre individuel souscrire un nouveau contrat individuel en leur nom propre.

Conséquences de la résiliation sur le droit aux prestations.

Les prestations sont dues, pour les soins et traitements en cours, jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Pour les adhérents de plus de 80 ans la résiliation est définitive et empêche l'adhérent de souscrire à nouveau le présent contrat.

■ VI/ LES DISPOSITIONS DIVERSES

VI/1- FACULTÉ DE RENONCIATION

Vous avez la faculté de renoncer à votre adhésion dans les 30 jours qui suivent le premier paiement de votre cotisation, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous recevrez alors le remboursement des cotisations versées, dès que vous aurez remboursé les éventuelles prestations déjà accordées dans le cadre du présent contrat, dans le délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée accompagnée de votre carte Mutualiste de TIERS PAYANT et du remboursement des prestations indûment perçues.

Dans tous les cas, les prestations versées doivent être restituées à IRCEM Mutuelle.

Modèle de lettre à adresser à IRCEM Mutuelle : " Je soussigné [nom, prénom, adresse] déclare renoncer aux garanties prévues par le Certificat d'Adhésion n°... et demande à recevoir le remboursement intégral des cotisations que j'ai versées "

VI/2 - SUBROGATION- ACCIDENT CAUSÉ PAR UN TIERS

Pour le paiement des prestations à caractère indemnitaire, nous sommes subrogés contre les tiers responsables, à concurrence du montant desdites prestations, dans les droits et actions du souscripteur ou des éventuels bénéficiaires du présent contrat souscrit.

VI/3- PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans, à compter de l'évènement qui lui a donné naissance, conformément à l'article L.221-11 du Code de la Mutualité. La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption, notamment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par vous-même ou le bénéficiaire à IRCEM Mutuelle, en ce qui concerne le règlement des prestations.

VII/4- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies sont nécessaires à la gestion et l'exécution de votre contrat et sont destinées à l'IRCEM Mutuelle. Elles pourront être transmises à ses partenaires contractuellement liés. Ces partenaires s'engagent à respecter la protection des données personnelles. Ces données sont par ailleurs nécessaires à l'IRCEM Mutuelle pour vous proposer les solutions les plus adaptées à vos besoins. Ce traitement de données est fondé sur l'exécution du contrat.

Toute information vous concernant peut faire l'objet d'un traitement dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ce traitement est fondé sur le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis (article 9,1°, c) du RGPD).

Toute information vous concernant peut également faire l'objet d'un traitement relatif à la lutte contre la fraude. Ce traitement est effectué dans le cadre de l'intérêt légitime de l'IRCEM Mutuelle qui a pour obligation de protéger protéger les clients (article 6, 1°, f) du RGPD).

Par ailleurs, vos données à caractère personnel sont utilisées pour l'élaboration de statistiques y compris commerciales, d'études actuarielles ou autres analyses de recherche, d'audit, de contrôle et de développement.

Ces données seront conservées pour la durée du contrat et au-delà de cette durée conformément aux délais légaux de prescription.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, à la portabilité et d'effacement sur les données personnelles vous concernant, ainsi qu'un droit d'opposition à leurs traitements. Si vous souhaitez exercer vos droits, vous pouvez écrire, à l'attention du Délégué à la protection des données, au Groupe IRCEM – Direction Conformité et communication institutionnelle, 261 avenue des Nations Unies, 59672 Roubaix Cedex 1, en indiquant vos nom, prénom, adresse, email et si possible votre référence client afin d'accélérer la prise en compte de votre demande.

Votre groupe de protection sociale conserve vos données après votre décès pour l'exécution du contrat et jusqu'au délai de prescription afin de prouver la bonne exécution du contrat. Pour toutes les données qui ne sont pas nécessaires à l'exécution de votre contrat, nous vous rappelons que vous disposez d'un droit de maîtrise de vos données post-mortem. Cela signifie que vous pouvez nous transmettre vos directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données après votre décès.

Pour toute question relative à la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser un email à l'adresse suivante : dpo@ircem.fr.

Pour les traitements mis en œuvre aux seules fins de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, le droit d'accès aux données s'exerce auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, TSA 80715, 3, PL de Fontenoy, 75334 Paris.

VII/5 FACULTÉ D'OPPOSITION AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Conformément à l'article L 223-1 du code de la consommation, vous disposez d'un droit d'opposition à la prospection commerciale en vous inscrivant sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique (BLOCTEL) à partir du lien suivant : <https://conso.bloctel.fr/>

VII/6 - PROCÉDURE D'EXAMEN DES LITIGES

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel.

Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

En cas de mécontentement, nous vous conseillons d'adresser votre réclamation prioritairement :

- depuis votre espace Adhèrent Santé ircem.com : « **rubrique contact** » (Modalités expliquées dans la notice santé, **INFORMATIONS PRATIQUES SUR VOTRE CONTRAT « SANTÉ » pour créer son espace adhérent santé**),
- ou par courriel adressé à : ircem.sante@gestion-gd.fr préciser dans l'objet du mail « **réclamation** » (pas de contact direct),
- ou par courrier à l'adresse suivante : Centre de Gestion Santé IRCEM - TSA 20502 - 78457 VELIZY VILLACOUBLAY CEDEX
- ou par téléphone : **04.91.32.20.40** (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h).

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre réclamation par écrit (accompagnée de tous les justificatifs appuyant votre demande) à notre Service Réclamations :

Par courrier : IRCEM Mutuelle - Service Réclamations 261 Avenue des Nations Unies -59672 Roubaix cedex 1.

Ou par courriel : reclamation@ircem.org

Nous accuserons réception de votre réclamation, dans les 3 jours ouvrés à compter de sa réception (sauf si la réponse vous a été apportée dans ce délai), et nous engageons à y apporter une réponse dans un délai de 15 jours.

Dans l'hypothèse où la réponse ne peut être apportée dans ce délai (en cas de réclamation présentant un caractère complexe notamment), nous vous adresserons un courrier précisant le délai sous lequel une réponse circonstanciée sera produite.

Dans tous les cas, nous nous engageons à vous apporter une réponse définitive dans un délai maximum de 2 mois entre la réception de votre réclamation et notre réponse définitive.

Si un désaccord persistait après épuisement des voies de recours internes, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de la Protection sociale (CTIP), sans préjudice d'une action ultérieure devant le tribunal compétent, à l'adresse suivante : CTIP -Médiation de la protection sociale - 10 rue Cambacérés 75008 PARIS.

Ou depuis le site : ctip.asso.fr rubrique « Médiateur de la protection sociale (CTIP) ».

Les conditions et modalités de traitement des réclamations

peuvent être consultées sur le site www.ircem.com ou obtenues sur simple demande au Service Réclamations.

VI/7 – ACTION SOCIALE

En tant que membre participant, vous pouvez bénéficier de l'Action sociale d'IRCEM Mutuelle. En cas de difficultés de la vie, vous pouvez le cas échéant, sous réserve de l'admission de votre dossier, bénéficier d'un dispositif d'aides.

VI/8 - LOI APPLICABLE

La Loi applicable au présent contrat est la loi Française.

VI/9 - CONTROLE

IRCEM Mutuelle relève de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et Résolution (ACPR)-4place deBudapest75436PARIS Cedex09.

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE
VALANT NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT COLLECTIF n° F 15 S 0446
GARANTIE SANTE SENIOR**

IRCEM MUTUELLE, Mutuelle relevant du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée sous le n° SIREN 438 301 186, dont le siège social est situé au 261, Avenue des Nations Unies BP 593- 59060 ROUBAIX CEDEX 1, a souscrit le contrat collectif n° F 15 S 0446, au profit de ses membres adhérents et auprès de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**, afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, 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 32 83 (depuis la France) +33 9 77 40 32 83 (depuis l'étranger) |
| Mail | assistance.personnes@filassistance.fr |
| Adresse | 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex |
| Télécopie | 09 77 40 17 87 |

1) 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 (y compris la Corse) et la Principauté de Monaco.

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

2) Quelle est la période des garanties ?

Les garanties du présent Contrat suivent le sort du contrat d'assurance « **GARANTIE SANTE SENIOR** » souscrit auprès de **IRCEM MUTUELLE** auquel elles se rattachent et dont elles font partie intégrante (délai de rétractation applicable en cas de vente à distance ou suite à démarchage à domicile, avenant, suspension, résiliation, etc.).

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Evènement à l'origine de la demande d'assistance survient postérieurement à la date d'adhésion et durant la période de validité du présent Contrat.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance « **GARANTIE SANTE SENIOR** » souscrit auprès de **IRCEM MUTUELLE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° F 15 S 04 46.

I. DEFINITIONS

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 : L'assuré titulaire d'un contrat d'assurance **Garantie Santé Senior +** souscrit auprès d'**IRCEM MUTUELLE** et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

Adhérent aidant : L'Adhérent qui aide un de ses Proches parents, devenu dépendant (équivalent GIR 3 au sens de l'APA) ou reconnu handicapé, sauf cas particuliers précisés dans l'énoncé d'une garantie. L'Adhérent aidant apporte une aide quotidienne à son Proche parent pour les Actes de la vie courante. Il doit avoir le même domicile ou visiter quotidiennement le Domicile de son Proche parent.

Affection de longue durée : Maladie dont la gravité et/ou le caractère chronique nécessite un traitement médical prolongé.

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.

Auxiliaire de vie : Intervenante qui facilite le lever, le coucher, la toilette et les soins d'hygiène (à l'exclusion des soins infirmiers), dans le but de maintenir la personne à son Domicile.

Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, les ascendants et descendants fiscalement à charge de l'Adhérent et vivant sous le même toit.

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

Contrat : Le Contrat collectif d'assistance n° **F 15 S 0446**.

Domicile : Correspond au foyer fiscal ou au lieu de séjour principal.

Equipe médicale : Médecins de **FILASSISTANCE**.

Equipe médico-psycho-sociale : Médecins de **FILASSISTANCE**, assistantes sociales, psychologues ou conseillers en économie sociale et familiale de **FILASSISTANCE**.

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

Evènement : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**.

France : France métropolitaine y compris la Corse et la Principauté de Monaco.

Franchise : Part des dommages restant à la charge du Bénéficiaire.

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

Hospitalisation : Tout séjour d'une durée **supérieure à 24 heures** dans un hôpital ou une clinique.

Immobilisation : impossibilité physique totale ou partielle de se déplacer et de réaliser des Actes de la vie courante, constatée par un médecin et nécessitant le repos au Domicile.

Maladie : Toute altération de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Proches parents : Le conjoint de l'Adhérent, ses ascendants et descendants du 1^{er} degré.

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

Zone de résidence : Zone couvrant la France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco.

■ II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

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**).

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **F 15 S 0446**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

A 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.

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.

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'Equipe médicale de **FILASSISTANCE**.

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

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

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.

5) 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**

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et FILASSISTANCE pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

III. TABLEAU DES GARANTIES

| | |
|--|---|
| PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION Peut bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent | |
| Informations pratiques | Informations téléphoniques |
| PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE AU DOMICILE Peuvent bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent, son Conjoint | |
| Recherche d'un médecin | Organisation sans prise en charge |
| Réservation de lit en milieu hospitaliser et acheminement | Organisation sans prise en charge |
| Acheminement des médicaments | Organisation et prise en charge de l'acheminement dans la limite de 2 interventions par année civile et par Bénéficiaire |
| Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique | Entretiens téléphoniques |
| PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 3 JOURS OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 8 JOURS Peuvent bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent, son Conjoint | |
| Aide à domicile (Non cumulable avec la prestation « Jardinage ou petit bricolage ») | 30 heures maximum par Evènement réparties à raison de 3 heures par jour maximum (dans la limite de 60 heures par année civile), pendant les 10 jours ouvrés suivant le début de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation |
| Jardinage ou petit bricolage (Non cumulable avec la prestation « Aide à domicile ») | 18 heures maximum par Evènement (dans la limite de 36 heures par année civile) pendant les 10 jours ouvrés suivant le début de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation |
| Garde des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans | |
| - Garde à Domicile OU | 2 jours maximum par Evènement |
| - Venue d'un proche OU | 1 Titre de transport par Evènement |
| - Transfert des enfants ou des petits-enfants | 1 Titre de transport par Evènement |
| - Accompagnement à l'école | 2 jours maximum par Evènement |
| Garde ou transfert des personnes dépendantes | |
| - Garde à Domicile OU | 2 jours maximum par Evènement |
| - Venue d'un proche OU | 1 Titre de transport par Evènement |
| - Transfert des personnes dépendantes | 1 Titre de transport par Evènement |
| Présence d'un proche au chevet (En cas d'Hospitalisation à plus de 50 Km du Domicile) | 1 Titre de transport par Evènement |
| Garde des Animaux de compagnie | 30 jours maximum et dans la limite de 300 € TTC par Evènement |
| Recherche de prestataires | Mise en relation |
| Plan d'aide à la convalescence (uniquement en cas d'Hospitalisation) | Informations téléphoniques |
| PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS Peuvent bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent, son Conjoint | |
| Téléassistance | Frais de mise en service d'un appareil par foyer ainsi que 3 mois d'abonnement par Evènement |

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE CHIMIOThERAPIE OU DE RADIOTHERAPIEPeuvent bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent, son Conjoint

| | |
|---|---|
| Aide à domicile (Non cumulable avec la prestation « Auxiliaire de vie ») | 20 heures maximum par année civile sur la durée du traitement |
| Auxiliaire de vie (Non cumulable avec la prestation « Aide à domicile ») | 15 heures maximum par année sur la durée du traitement |
| Aide à la recherche de fournisseurs de perruques | Mise en relation |
| Transport par ambulance ou véhicule sanitaire léger | Organisation sans prise en charge |
| Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique | Entretiens téléphoniques |

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENTPeuvent bénéficier des garanties suivantes : l'enfant ou petit-enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint

| | |
|--|--|
| Garde de l'enfant ou du petit-enfant âgé de moins de 15 ans, malade et nécessitant une garde prolongée | 30 heures maximum réparties sur 5 jours consécutifs dans la limite de 2 interventions par année civile pour chacun des enfants/petits-enfants |
| Garde ou transfert des autres enfants (en cas d'Hospitalisation de l'enfant/petit-enfant) | |
| Garde à Domicile OU | 2 jours maximum par Evènement |
| Venue d'un proche OU | 1 Titre de transport par Evènement |
| Transfert des enfants ou des petits-enfants | 1 Titre de transport par Evènement |
| Accompagnement à l'école | 2 jours maximum par Evènement |
| Ecole à Domicile dès le 16 ^{ème} jour ouvrable d'absence scolaire | 10 heures par semaine au maximum (150 heures maximum par année civile) et dans la limite d'une intervention par année civile pour chaque enfant/petit-enfant |

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE SITUATION « AIDE A L'AIDANT »Peut bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent

| | |
|---|----------------------------|
| Services à la carte | Mise en relation |
| Bilan « 360° de l'Aidant » | Informations téléphoniques |
| Informations et aide dans les démarches | Informations téléphoniques |

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'AFFECTION LONGUE DUREEPeuvent bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent, son Conjoint

| | |
|---------------------------|----------------------------|
| Soutien et accompagnement | Informations téléphoniques |
| Parcours de soins | Informations téléphoniques |

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AU PASSAGE A LA RETRAITEPeut bénéficier de la garantie suivante : l'Adhérent

| | |
|---|----------------------------|
| Construction d'un nouveau projet de vie : aide à la recherche d'activités | Informations téléphoniques |
|---|----------------------------|

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE A L'ETRANGERPeuvent bénéficier des garanties suivantes : l'Adhérent, son Conjoint

| | |
|---|-------------------------------|
| Avance des frais d'Hospitalisation | 7 700 € maximum par Evènement |
| Remboursement complémentaire des frais médicaux, pharmaceutiques, d'Hospitalisation et chirurgicaux | 7 700 € maximum par Evènement |

■ IV. DETAIL 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.

1) PRESTATION ACCESSIBLE DES LADHESION

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

a. Informations pratiques

L'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** informe le Bénéficiaire sur des questions relatives aux domaines suivants :

- **Renseignements réglementaires**
- Justice/défense/recours : à qui vous adresser, comment porter plainte, juridictions civiles, juridictions administratives, juridictions pénales, frais de justice, aide judiciaire, amendes pénales, ...
- Vie professionnelle : contrat de travail, réglementation du travail, licenciement, chômage, travail à domicile, fonction publique, travail à l'étranger, travail temporaire, ...
- Sociétés/commerçants/artisans/affaires : professions libérales, professions commerciales et industrielles, professions artisanales, sociétés commerciales, TVA et autres taxes, assurances professionnelles, aide-mémoire de formalités, frais d'installation, comment créer une association, congés de formation des salariés, ...
- Assurances sociales/allocations/retraites : salaires, fonction publique, commerce, artisanat, professions libérales, agriculteurs, prestations familiales, accidents du travail, pension de réversion des salariés, pension de réversion des non-salariés, aide sociale, ...
- Impôts/fiscalité : imprimés à remplir, traitements et salaires, revenus fonciers, BIC, BNC, BA, plus-values, charges déductibles, calcul de l'impôt, impôts locaux, réclamations, paiements, contrôles, ...
- Famille : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, éducation des enfants, émancipation des mineurs, union libre, divorce, succession, décès, handicapés, ...
- **Renseignements vie pratique**
- Habitation/logement : acquisition, construction, financement, bail, congés, copropriété, vente, achat en viager, résidence secondaire, urbanisme, expropriation, les professionnels et l'immobilier, organismes à consulter.
- Consommation : argent et chèques dans la vie quotidienne, santé, personnel de maison, protection de la vie privée, l'énergie dans la vie quotidienne, automobile, vivre mieux (nouvelles brèves et conseils), etc.
- Vacances/loisirs : vacances en famille, enfants et adolescents, camping, caravaning, voyages organisés, centres et mouvements de jeunesse, activités de plein air, activités culturelles, loisirs du 3e âge, vacances à l'étranger, votre argent en vacances, ...
- Formalités/cartes/permis : état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, ...

- Démarches administratives du consommateur : fournisseurs énergies (eau, gaz, électricité), opérateurs téléphoniques, fournisseurs d'accès internet, SNCF, la Mairie, la Préfecture, le Médiateur : pour quels services ? A qui s'adresser ? Comment ?

- Enseignement/formation : école maternelle, primaire, secondaire, après le baccalauréat, bourses du second degré, aides financières pour étudiants, téléenseignements, collèges et lycées spéciaux, ...

- Renseignements divers dépannages

FILASSISTANCE recherche et communique les numéros téléphoniques des prestataires suivants :

- Des taxis, gares SNCF, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries,

- Des entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 Km du Domicile du Bénéficiaire**, telles que : plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, etc.

Cette prestation consiste à communiquer un à plusieurs numéros téléphoniques. FILASSISTANCE ne saurait en aucun cas recommander un prestataire. Les prestations effectuées (pièces et main d'œuvre) sont à la charge du Bénéficiaire qui les règlera directement au(x) prestataire(s) retenu(s). Le choix final du prestataire est du ressort exclusif du Bénéficiaire. FILASSISTANCE ne pourra pas être tenue responsable d'une exécution défailante de ce prestataire.

- Renseignements voyages

FILASSISTANCE peut fournir des renseignements sur les formalités administratives concernant les pays étrangers dans lesquels le Bénéficiaire doit se rendre à titre privé.

L'Equipe médicale de **FILASSISTANCE** est à la disposition de l'Adhérent pour lui indiquer les obligations en matière de vaccins et les précautions d'usage avant, pendant et après les voyages selon les pays visités.

FILASSISTANCE peut venir en aide au Bénéficiaire, si ce dernier se trouve confronté à l'Etranger à des difficultés pour consulter un médecin sur place qui parlerait français ou anglais.

- Informations santé

Dans le respect du rôle du médecin traitant, **FILASSISTANCE** :

- Répond aux questions générales d'ordre médical ou diététique (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone),

- Aide à la recherche, en accord avec le médecin traitant, des centres de cures spécialisés en France correspondants à l'état de santé du Bénéficiaire,

- Recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir le Bénéficiaire si celui-ci souffre d'un handicap, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

2) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE AU DOMICILE

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

a. Recherche d'un médecin

En dehors des situations d'urgence et en l'absence du médecin traitant, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 **FILASSISTANCE** apporte son aide pour trouver un médecin de garde, une infirmière ou un intervenant paramédical, sur le lieu où survient l'Accident ou la Maladie en France.

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.

b. Réservation de lit en milieu hospitaliser et acheminement

Si le médecin traitant prescrit une Hospitalisation du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** l'aide à rechercher un lit en milieu hospitalier le plus proche de son Domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, sous réserve de l'accord du centre d'admission.

Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

Sur prescription médicale, **FILASSISTANCE** recherche une ambulance et organise le transport du Bénéficiaire malade ou blessé jusqu'à son lieu d'Hospitalisation.

Les frais de l'ambulance ou du transport resteront à la charge du Bénéficiaire.

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

c. Acheminement des médicaments

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au Domicile du Bénéficiaire, si celui-ci est immobilisé et s'il s'agit de médicaments indispensables à son traitement immédiat, selon la prescription médicale.

Cette garantie s'applique si le Bénéficiaire ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le renouvellement d'ordonnance.

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

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

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

d. Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, et d'assistantes sociales destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

3) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 3 JOURS OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 8 JOURS

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

a. Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire une Aide à domicile, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

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

Un certificat médical devra être adressé à **FILASSISTANCE** avant la mise en œuvre de la prestation. Ce certificat devra être adressé à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

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

Le nombre d'heures allouées ne peut pas dépasser 30 heures réparties par Evénement à raison de 3 heures par jour maximum, pendant les 10 jours ouvrés suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation au Domicile du Bénéficiaire (maximum 60 heures par année civile).

Cette prestation n'est pas cumulable avec la garantie « JARDINAGE OU PETIT BRICOLAGE ».

b. Jardinage ou petit bricolage

Si le Bénéficiaire le préfère, la prestation « AIDE A DOMICILE » pourra être remplacée par le service « JARDINAGE OU PETIT BRICOLAGE ».

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire, un jardinier ou un homme toutes mains, afin de le soulager dans l'entretien de son Domicile (jardinage ou petit bricolage). Le Bénéficiaire devra disposer du matériel nécessaire pour la réalisation de cette prestation.

Le nombre d'heures allouées ne peut pas dépasser 18 heures réparties par Evénement, pendant les 10 jours ouvrés suivant le début ou à la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation au Domicile du Bénéficiaire (maximum 36 heures par année civile).

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « AIDE À DOMICILE ».

c. Garde des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans

Si personne n'est à même de s'occuper des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans restés au Domicile du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur garde pendant une période de 2 jours maximum par Evènement.

Si le Bénéficiaire le préfère, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge :

- La venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile du Bénéficiaire, en mettant à sa disposition un **Titre de transport par Evènement** ; **OU**
- Le transfert des enfants chez proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire France, en mettant à leur disposition un **Titre de transport par Evènement** ; **OU**
- Leur accompagnement à l'école pendant 2 jours maximum par Evènement.

d. Garde ou transfert des personnes dépendantes

Si personne ne peut assumer la garde des personnes dépendantes, vivant habituellement au foyer du Bénéficiaire, et qu'elles ne peuvent rester temporairement seules, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur garde pendant une période de 2 jours maximum par Evènement.

Si le Bénéficiaire le préfère, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge :

- La venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile du Bénéficiaire, en mettant à sa disposition un **Titre de transport par Evènement** ; **OU**
- Le transfert des personnes dépendantes chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition un **Titre de transport par Evènement**.

e. Présence d'un proche au chevet

En cas d'Hospitalisation du Bénéficiaire à plus de 50 Km de son Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche en France en mettant à sa disposition un **Titre de transport par Evènement**.

f. Garde des Animaux de compagnie

FILASSISTANCE organise et prend en charge (hors frais de vétérinaires) la garde à l'extérieur ou l'entretien à Domicile des Animaux de compagnie.

La prise en charge de la garde à l'extérieur ou de l'entretien à Domicile est limitée à 2 Animaux de compagnie maximum.

Les prestations sont allouées sur une période n'excédant pas 30 jours et dans la limite de 300 € TTC par Evènement.

A l'issue de la garde organisée par **FILASSISTANCE**, le retour au Domicile de l'Animal de compagnie peut être organisé et pris en charge, à condition qu'il ait lieu dans un rayon de 25 Km Aller/Retour maximum du Domicile.

g. Recherche de prestataires

FILASSISTANCE recherche et met en relation le Bénéficiaire avec des intervenants tels que :

- Infirmière,
- Kinésithérapeute,

- Pédicure,
- Services de livraison à domicile,
- Coiffeur.

La prise en charge de ces interventions restera à la charge du Bénéficiaire.

h. Plan d'aide à la convalescence (uniquement en cas d'Hospitalisation)

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

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

- Les besoins en services à domicile

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

- Les droits et les démarches

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

- Les aides techniques

FILASSISTANCE informe le Bénéficiaire sur les aides techniques éventuelles pouvant favoriser sa convalescence le cas échéant.

FILASSISTANCE met en relation le Bénéficiaire avec des distributeurs de matériels médicaux pouvant délivrer ces aides.

4) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 10 JOURS

Dans le cadre des garanties de cet article IV.4, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent, 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 plateforme d'écoute qui, si nécessaire, fera appel aux structures d'urgence pour lui porter secours **sans prendre en charge les frais liés aux interventions.**

FILASSISTANCE organise et prend en charge la mise en service d'un appareil par foyer ainsi que 3 mois d'abonnement par Evènement sous réserve de la remise d'un RIB à **FILASSISTANCE**.

5) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE CHIMIOThERAPIE OU DE RADIOTHERAPIE

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

a. Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire, une Aide à domicile et prend en charge sa rémunération à concurrence de 20 heures par année civile sur la durée du traitement, et sous réserve de la réception du protocole de soins du Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « AUXILIAIRE DE VIE ».

b. Auxiliaire de vie

Si le Bénéficiaire le préfère, la prestation « Aide à domicile » pourra être remplacée par la prestation « Auxiliaire de vie ».

FILASSISTANCE met à disposition du Bénéficiaire, une Auxiliaire de vie et prend en charge sa rémunération à concurrence de 15 heures par an sur la durée du traitement, et sous réserve de la réception du protocole de soins du Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « AIDE A DOMICILE ».

c. Aide à la recherche de fournisseurs de perruques

A la demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** recherche et lui communique les coordonnées de fournisseurs de perruques.

Le coût de ces produits restera à la charge du Bénéficiaire.

d. Transport par ambulance ou véhicule sanitaire léger

Afin de faciliter les déplacements du Bénéficiaire à ses séances de chimiothérapie ou de radiothérapie, **FILASSISTANCE** recherche et organise, le cas échéant, le transport de l'Adhérent ou de son Conjoint par ambulance ou VSL jusqu'au centre de soins.

Le coût du transport restera à la charge du Bénéficiaire.

e. Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

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

Le Bénéficiaire peut contacter **FILASSISTANCE** qui le mettra en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociale) qui lui assurera une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

6) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Dans le cadre des garanties de cet article IV.6, il faut entendre par Bénéficiaire : l'enfant ou petit-enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint.

a. Garde de l'enfant ou du petit-enfant âgé de moins de 15 ans, malade et nécessitant une garde prolongée

Si une Maladie imprévue oblige un des enfants ou petits-enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint à rester alité et qu'aucune personne ne peut rester à son chevet, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, dans la limite de 30 heures réparties sur 5 jours consécutifs, la garde à Domicile, par une garde d'enfant.

Le médecin traitant devra certifier au préalable la nécessité de maintien à Domicile pour problème médical imprévu, et devra confirmer cette nécessité par l'envoi ultérieur d'un certificat médical.

La mise à disposition d'une garde d'enfant ne s'applique qu'au-delà du congé pour enfant malade prévu légalement ou conventionnellement.

Sa rétribution ne pourra dépasser deux interventions par année civile pour chacun des enfants/petits-enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint.

b. Garde ou transfert des autres enfants ou petits-enfants

Si l'un des enfants ou petits-enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint est hospitalisé suite à une Maladie ou à un Accident, et si personne n'est à même de s'occuper des autres enfants âgés de moins de 15 ans restés au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur garde pendant 2 jours maximum par Evènement.

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge :

- La venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire jusqu'au Domicile du Bénéficiaire, en mettant à sa disposition un Titre de transport par Evènement ; **OU**
- Le transfert des enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition un Titre de transport par Evènement ; **OU**
- Leur accompagnement à l'école pendant 2 jours maximum par Evènement.

c. Ecole à Domicile dès le 16^{ème} jour ouvrable d'absence scolaire

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant ou petit-enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint l'oblige à garder le lit par suite de Maladie ou d'Accident, et que cette obligation entraîne une absence scolaire supérieure à 15 jours, **FILASSISTANCE** fournit une aide pédagogique à partir du 16^{ème} jour.

A ce titre, **FILASSISTANCE** recherche et prend en charge un répéiteur scolaire se déplaçant au Domicile de l'Adhérent pour dispenser des cours dans les matières principales (français, mathématiques, langues étrangères (1^{ère} et 2^{nde} langue inscrites

au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles), à raison de 10 heures par semaine au maximum et de 150 heures maximum par année civile).

Cette prestation s'adresse exclusivement aux enfants scolarisés en France et n'ayant pas dépassé la classe de 3^{ème}.

Cette prestation ne peut être fournie qu'une fois par année scolaire pour chacun des enfants/petits-enfants de l'Adhérent/de son Conjoint et est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répéteurs dans un rayon de 25 Km du Domicile de celui-ci.

Cette prestation ne s'applique pas durant les vacances scolaires et pendant les jours fériés.

Cette prestation ne s'applique pas pour les cas de phobie scolaire ou d'affection de longue durée.

7) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE SITUATION « AIDE A L'AIDANT »

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

a. Services à la carte

Ces services sont accessibles à tout moment.

FILASSISTANCE aide le Bénéficiaire à la recherche d'un prestataire et, si nécessaire, les met en relation, 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».
- Tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 km du domicile ...).

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

Les éventuels frais engagés seront à la charge du Bénéficiaire.

b. Bilan « 360° de l'Aidant »

Sur simple appel du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** peut lui proposer un bilan « 360° de l'aidant ». Ce bilan permet d'analyser la situation du « couple » Aidant/dépendant ou handicapé et de proposer des solutions adéquates.

FILASSISTANCE s'engage à effectuer téléphoniquement un bilan global de la situation du Bénéficiaire et de son Proche parent en tenant compte du contexte et des conditions de vie, de l'entourage, des ressources financières, etc.

En fonction de la situation rencontrée et des besoins, **FILASSISTANCE**, informe et oriente le Bénéficiaire selon les

thématiques suivantes :

- Écoute,
- Habitat,
- Informations / formations,
- Prévention santé,
- Organisation vie au domicile / coordination,
- Répét,
- Juridique,
- Financier.

c. Informations et aide dans les démarches

Sur simple appel téléphonique, **FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire dans la constitution du dossier lié à la Dépendance d'un Proche parent devenu dépendant ou handicapé (par exemple pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée).

8) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'AFFECTION LONGUE DUREE

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

Sans se substituer au rôle du médecin traitant, l'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** apporte aide (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone), au Bénéficiaire atteint d'une ALD.

a. Soutien et accompagnement

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

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

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

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.

Les éventuels frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

b. Parcours de soins

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

L'équipe de **FILASSISTANCE** peut également informer le Bénéficiaire sur les démarches et les recours possibles en cas de désaccord avec un professionnel de santé.

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

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

Les éventuels frais engagés resteront à la charge du Bénéficiaire.

9) SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AU PASSAGE A LA RETRAITE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.9, il faut entendre par Bénéficiaire : l'Adhérent.

a. Construction d'un nouveau projet de vie : aide à la recherche d'activités

À tout moment, **FILASSISTANCE** oriente et informe le Bénéficiaire dans les domaines vie pratique, l'aide à la recherche d'activités, le cas échéant et le met en relation avec :

- Des associations, clubs, entités dédiées au bien-être et au confort des seniors,
- Des structures favorisant le maintien des capacités intellectuelles : cours liés aux nouvelles technologies, cours de langues, d'informatique, de dessin, ...

Les frais engagés restent à la charge du Bénéficiaire.

10) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE A L'ETRANGER

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

Les dispositions qui suivent, concernent les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'Hospitalisation, engagés à l'Etranger à la suite d'un Accident ou d'une Maladie ayant un caractère imprévisible survenu(e) lors d'un déplacement à l'Etranger, inférieur à 90 jours. Ne sont pas couverts l'Accident ou la Maladie survenu(e) en France telle que définie ci-avant.

Attention : pour les sinistres survenus dans un état de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège ou en Suisse), le Bénéficiaire doit se doter 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.

a. Avance des frais d'Hospitalisation

Si sur place, le Bénéficiaire ne peut pas régler ses frais d'Hospitalisation, **FILASSISTANCE** en fait l'avance à hauteur de la facture à acquitter, dans la limite de 7.700 € par Evènement.

L'avance est accordée et remboursée dans les conditions de l'article « Conditions d'avance de frais ».

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**.

b. Remboursement complémentaire des frais médicaux, pharmaceutiques, d'Hospitalisation et chirurgicaux

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, déduction faite d'une Franchise de 40 € TTC, les frais médicaux et d'Hospitalisation engagés sur place dans la limite de 7 700 € par Evènement sous réserve que celui-ci ait la qualité d'assuré auprès d'un organisme d'assurance maladie.

Les soins faisant l'objet de cette prise en charge devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de **FILASSISTANCE**.

Pour le remboursement en complément des prestations dues par les organismes sociaux des frais médicaux et d'Hospitalisation 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 ou de la Maladie et tout autre certificat demandé par **FILASSISTANCE**. A défaut, **FILASSISTANCE** ne pourra pas procéder au remboursement.

■ V. EXCLUSIONS

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 :

- D'une cause étrangère au présent Contrat ;
- De l'insuffisance des disponibilités locales ;
- D'un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence de la Cour de cassation et rendant impossible l'exécution du présent Contrat ;
- Des états résultant de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- D'un état d'ivresse manifeste ou d'un état alcoolique tel que visé à l'article R234-1, 1-1° du Code de la route ;
- Des accidents et décès survenus du fait de la participation de l'Adhérent ou d'un Proche parent, en tant que concurrent, à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes, ou à leurs essais préparatoires ;
- De la participation volontaire de l'Adhérent ou de Proches parents, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- De guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- De toute intervention volontaire pour convenance personnelles à l'étranger ;
- D'un dommage commis intentionnellement par l'Adhérent ou un Proche parent ;
- Le décès par suicide, survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion ;
- Les séjours à l'étranger, de plus de 90 jours consécutifs, les frais de restauration, de taxi ou d'hôtel qui seraient engagés à l'initiative de l'Adhérent ou d'un Proche parent, sans avoir obtenu l'accord préalable de l'état résultant de l'usage de stupéfiants non prescrits médicalement ;
- D'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- D'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- D'empêchements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

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.

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

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

2) Exclusions spécifiques aux garanties accessibles en cas d'Accident ou de Maladie à l'Etranger

- Les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier,
- Les frais engagés en France qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident ou à une Maladie survenue à l'Etranger,
- Tous frais relatifs à un traitement ordonné en France avant le départ ou après le retour, sauf cas d'aggravation imprévisible,
- Les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'Hospitalisation, consécutifs à des pathologies préexistantes et aux complications qui peuvent en découler,
- Les frais consécutifs à une tentative de suicide, à l'usage de drogues, stupéfiants, produits médicamenteux ou tranquillisants non ordonnés médicalement ou obtenus frauduleusement,
- Les frais occasionnés par les interruptions volontaires de grossesse et les complications qui peuvent y être liées,
- Les frais résultants de la complication d'un état de grossesse et dans tous les cas les frais occasionnés par des états de grossesse au-delà du 6ème mois,
- Les frais consécutifs à une maladie chronique à des maladies ou troubles mentaux comprenant les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement,
- Les transports primaires d'urgence, les frais de recherche et de secours de personne en montagne, en mer, ou dans le désert et les frais correspondants,
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- Les voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement,
- Les vaccins et les frais correspondants,
- Les visites médicales de contrôle et les frais y afférents,
- Toute intervention volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique),
- Les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant,
- Les cures thermales,
- Les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- Les frais d'optique.

■ VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

1) Subrogation

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

L'Adhèrent 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'Adhèrent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Adhèrent, 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'Adhèrent 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'Adhèrent 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'Adhèrent 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'Adhèrent dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

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

L'Adhèrent 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'Adhèrent 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. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la délivrance et la réalisation des prestations d'assistance. Il appartiendra à l'Adhèrent, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis de l'Adhèrent, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera responsable des seuls dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard de l'Adhèrent, 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'Adhèrent.

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,

- 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.

A 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.

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'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

La prescription est portée à dix ans dans les contrats

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

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

- Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2

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

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

- Caractère d'ordre public de la prescription

Article L.114-3

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

- Causes ordinaires d'interruption de la prescription

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

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

Article 2240 du Code civil

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

- Demande en justice

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

- Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

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

d'exécution forcée.

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

Article 2245 du Code civil

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

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

- **Causes de report et de suspension de la prescription**

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrrages 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).

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.

