

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION  
CONTRAT COLLECTIF n° FIC20SAN0103  
MUTUELLES DU SOLEIL**

**MUTUELLES DU SOLEIL LIVRE II**, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du code de la Mutualité, n° SIREN 782.395.511 - L.E.I. 969500A45CJVFD0G8R17, situé au 36-36 bis, avenue Maréchal Foch - CS 91296 - 06005 NICE Cedex 1, a souscrit le contrat collectif n° **FIC20SAN0103**, au profit de ses Adhérents ayant souscrit un contrat d'assurance complémentaire santé et des salariés des entreprises souscriptrices d'un contrat d'assurance complémentaire santé collectif **MUTUELLES DU SOLEIL** n'ayant pas fait le choix du contrat d'assistance FIC20SAN0101 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** » ou « **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000€, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

## **A. CADRE DES GARANTIES**

### **1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?**

<b>Téléphone</b>	<b>09 69 37 00 97</b> et <b>09 77 40 85 43</b> (depuis la France) <b>+33 9 77 40 85 43</b> (depuis l'étranger)
<b>Télécopie</b>	<b>09 77 40 17 87</b>
<b>Adresse postale</b>	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
<b>Courriel</b>	assistance.personnes@filassistance.fr

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

Ont la qualité de Bénéficiaires, l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) enfant(s) et ascendants fiscalement à charge et vivant sous le même toit ainsi que toute personne désignée dans la garantie comme destinataire de la prestation servie.

**Les Bénéficiaires doivent résider en France telle que définie ci-dessous.**

### **3. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?**

A l'exception de la garantie C.12.1 « **REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX** » qui s'applique à l'Etranger, les garanties d'assistance fournies par **FILASSISTANCE** au titre des présentes conditions générales valant Notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

**Elles sont fournies exclusivement depuis et au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent, telle que définie ci-dessous.**

### **4. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?**

Les garanties définies dans le présent Contrat suivent le sort du contrat complémentaire santé de **MUTUELLES DU SOLEIL** 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 durant la période de validité du présent Contrat et au plus tôt, à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2020**.

Les garanties prennent fin:

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé de **MUTUELLES DU SOLEIL** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC20SAN0103**.

## B. GENERALITES

### 1. DEFINITIONS

**Accident** : Toute Atteinte corporelle non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure.

**Adhérent** : Toute personne physique bénéficiant d'un contrat d'assurance complémentaire santé de **MUTUELLES DU SOLEIL** incluant les garanties d'assistance du contrat FIC20SAN0103 .

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

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

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

**Atteinte corporelle** : Blessure ou Maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

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

**Bénéficiaire** : Toute personne désignée à l'article 2 du paragraphe A, ci-avant.

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

**Contrat** : Le Contrat collectif d'assistance n° **FIC20SAN0103**.

**Domicile** : Le foyer fiscal, le lieu de résidence principale et habituelle mentionné sur le bulletin d'adhésion ou la résidence secondaire.

**Dépendance** : Etat de perte d'autonomie d'une personne justifiant son classement dans le Groupe GIR 1 à 4 de la grille AGGIR.

**Equipe médicale** : Médecins de **FILASSISTANCE**.

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

**Etablissements de soins publics ou privés** : Hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de rééducation, établissements d'HAD (Hospitalisation à Domicile), etc... au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

**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**, et notamment la Maladie, l'Accident, le décès, etc.

**France** : France métropolitaine.

**Hospitalisation** : **Sauf stipulation contraire**, tout séjour d'une durée **supérieure à 24 heures**, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle.

**Hospitalisation imprévue** : tout séjour imprévu d'une durée **supérieure à 24 heures**, hors séjour ambulatoire, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle et dont la survenance n'était pas connue **dans les 7 jours** avant son déclenchement.

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

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

**Maladie soudaine** : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

**Titre de transport** : Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est **inférieure à 5 heures**, il est remis un billet de train, aller et retour, 1<sup>ère</sup> 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.

## 2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

### 2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone suivant **09 69 37 00 97**, 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 **FIC20SAN0103**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

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

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

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

## **2.2. REGLEMENT DES PRESTATIONS**

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

Le règlement des prestations interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par **FILASSISTANCE**, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

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

## **2.3. AVANCE DE FRAIS**

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, **FILASSISTANCE** peut verser au Bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

### **2.3.1. CONDITIONS PREALABLES AU VERSEMENT DE L'AVANCE PAR FILASSISTANCE**

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

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

### **2.3.2. DELAI DE REMBOURSEMENT DE L'AVANCE A FILASSISTANCE**

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à **FILASSISTANCE** la somme avancée par cette dernière dans un **délai de 3 mois à compter de la date de l'avance**.

### **2.3.3. SANCTIONS**

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

## **2.4. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL**

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

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

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

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

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

## 2.5. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS

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

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

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

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

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

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

## C. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### 1. PRESTATIONS ACCESSIBLES A TOUT MOMENT

#### 1.1. INFORMATIONS MEDICALES

Il s'agit d'un service d'informations générales, animé par les médecins de l'équipe médicale de **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE**, destiné à répondre à toute question de nature médicale (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé) notamment dans les domaines suivants :

- Les nouveaux traitements ;
- Les effets secondaires ;
- Les interactions entre médicaments ;
- Les régimes spécifiques ;
- les vaccinations ;
- la remise en forme ;
- la diététique ;
- la puériculture.

#### 1.2. INFORMATIONS JURIDIQUES

Il s'agit d'un service d'informations générales, assuré par une équipe de chargés d'informations, destiné à répondre à toute question d'ordre réglementaire ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique :

#### RENSEIGNEMENTS REGLEMENTAIRES

- Habitation / logement : Acquisition, construction - financement - loyer, bail, congé - copropriété - vente, achat en viager - résidence secondaire, urbanisme - expropriation - les professionnels et l'immobilier - organismes à consulter...
- Justice / défense / recours : A 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 des formalités - frais d'installation - comment créer une association - congés de formation des salariés...
- Impôts / fiscalité : Qui est imposable ? - imprimés à remplir - traitements et salaires - revenus fonciers - BIC - BNC - BA - plus-values - charges déductibles / calcul de l'impôt - impôts locaux - réclamations, paiements, contrôles...

#### RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE

- 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)...
- Vacances / loisirs Vacances en famille - enfants et adolescents - camping, caravanning - voyages organisés - centres et mouvements de jeunesse - activités de plein air - activités culturelles - loisirs du 3ème âge - vacances à l'étranger - votre argent en vacances...
- Formalités / cartes / permis Etat civil - passeport - casier judiciaire - cartes et permis divers - obligations militaires - déménagements...

### 1.3. RENSEIGNEMENTS DIVERS « DEPANNAGE »

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** est présente **24H/24** pour rechercher et communiquer les numéros d'appels téléphoniques : des entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 Km du Domicile du Bénéficiaire**, telles que : plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, etc.

La prestation de **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** se limite à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques. **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** ne saurait, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, à fortiori, être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.

## 2. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE SOUDAINE OU D'ACCIDENT AU DOMICILE

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

### 2.1. SOUTIEN AU DOMICILE

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** apporte son aide (sans prendre en charge) :

- dans la recherche d'un médecin (**en l'absence du médecin traitant**) ;
- dans l'organisation du transport à l'hôpital par ambulance, **dans un rayon de 50 Km** du Domicile du Bénéficiaire ;
- dans le retour au Domicile, lorsque l'état de santé du Bénéficiaire le permet.

### 2.2. ACHEMINEMENT DE MEDICAMENTS ET ACCOMPAGNEMENT DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS

Si le Bénéficiaire ne peut temporairement se déplacer, à la suite d'une Maladie soudaine ou d'un Accident, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** :

- lui envoie l'un de ses correspondants pour chercher les médicaments prescrits par son médecin lors d'une visite (**le coût des médicaments reste à la charge du Bénéficiaire**) ;
- lui indique, dans toute la mesure du possible, les coordonnées d'organismes qui fournissent à Domicile des soins médicaux, des services repas, des soins esthétiques...

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** peut également se charger de rechercher, de façon ponctuelle une personne pour :

- effectuer une démarche administrative ;
- faire des courses ;
- accompagner le Bénéficiaire lors d'une visite médicale.

**Le coût de ces interventions reste à la charge du Bénéficiaire.**

### 2.3. TRANSMISSION DES MESSAGES

En cas de besoin, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** se charge de transmettre les messages urgents aux proches du Bénéficiaire.

D'une manière générale la retransmission des messages est subordonnée à :

- une justification de la demande,
- une expression claire et explicite du message à retransmettre,

- une indication précise des noms, prénoms, adresse complète et éventuellement, numéro de téléphone de la personne à contacter.

**Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité du Bénéficiaire.**

### **3. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 48 HEURES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT SUITE A UNE MALADIE OU A UN ACCIDENT**

#### **3.1. AIDE A DOMICILE**

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

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

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de 6 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation de l'Adhérent ou de son Conjoint.

#### **3.2. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT**

Si personne ne peut s'occuper des enfants ou petits-enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent ou son Conjoint :

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation**; et la conduite à l'école des enfants : à **concurrence de 2 allers/retours par jour et par Evènement pendant 2 jours ouvrés consécutifs** ;
- OU le transfert des enfants ou petits-enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport par Evènement** ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**.

#### **3.3. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DEPENDANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT**

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



- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation**;
- OU le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport par Evènement** ;
- OU la venue d'un proche dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**.

### 3.4. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge (hors frais de toilettage et de soins vétérinaires), pendant la période d'Hospitalisation, la garde à l'extérieur ou l'entretien à Domicile des Animaux de compagnie tels que définis ci-dessus.

**La prise en charge de la garde de ces animaux est limitée à 250 € TTC par Evènement et ne peut pas excéder une période de 30 jours maximum par Evènement.**

### 3.5. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même Zone de résidence que celle de l'Adhérent, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**, afin de se rendre au chevet de l'Adhérent ou de son Conjoint.

**FILASSISTANCE** prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant 5 nuits maximum par Evènement (frais de restauration exclus) dans la limite 80 € TTC par nuit.

**Cette prestation doit être mise œuvre dans les 30 jours qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation.**

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

### 4.1. AIDE A DOMICILE

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

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

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de 6 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours suivant le début de l'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint.

## 5. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN ADHERENT AGE DE 75 ANS ET PLUS

### 5.1. TELEASSISTANCE

**FILASSISTANCE** proposera à tout Adhérent **âgé de 75 ans et plus ayant été hospitalisé ou immobilisé à Domicile**, la mise à disposition d'un service de Téléassistance à Domicile (Prévifil) pour sécuriser sa convalescence pour une durée **de 3 mois par Evènement** à compter de son retour au Domicile **ou du début de son Immobilisation**.

**Au-delà de 3 mois**, l'Adhérent aura la possibilité, s'il le souhaite, de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement individuel à sa charge.

Le service de téléassistance permet en cas de chute ou de malaise à la maison d'avertir une personne de confiance proche choisie par l'Adhérent (un tiers de proximité) qui se rendra au Domicile ou, le cas échéant, d'alerter les services de secours d'urgence..

D'un simple geste, en appuyant sur son bouton émetteur, l'Adhérent peut alerter la centrale de réception qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler.

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

- Ecoute et Présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée.
- Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

## 6. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT LOURD SUIVI PAR L'ADHERENT OU SON CONJOINT (CHIMIOThERAPIE, RADIOThERAPIE, TRITHERAPIE, QUADRITHERAPIE OU CURIETHERAPIE)

### 6.1. AIDE A DOMICILE

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

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

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de **12 heures maximum par protocole de soins, dans la limite de 2 protocoles de soins par année civile, à raison de 4 heures au cours des 48 heures qui suivent chaque séance.**

## 7. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES DE L'UN DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT SUITE A UNE MALADIE SOUDAINE OU ACCIDENT

### 7.1. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Si personne ne peut s'occuper des enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge **l'une** des prestations suivantes, choisie par l'Adhérent ou son Conjoint :

- Leur garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation** ;
- OU le transfert des enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport par Evènement** ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**.

## 8. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE L'UN DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT SUITE A UNE MALADIE SOUDAINE ACCIDENT

### 8.1. GARDE DE L'ENFANT IMMOBILISE A DOMICILE

Si personne ne peut s'occuper de l'enfant immobilisé de l'Adhérent ou de son Conjoint resté au Domicile, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge sa garde à Domicile.

Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début de l'Immobilisation**.

Sont exclues :

- Les Maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une Hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- Les Maladies nécessitant des soins médicaux relevant d'un service d'infirmière ou d'infirmier à Domicile ;
- Les Maladies relevant de l'Hospitalisation à Domicile.

### 8.2. ECOLE A DOMICILE

Si l'enfant est immobilisé pour une durée **supérieure à 15 jours**, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge à compter du **16<sup>ème</sup> jour d'Immobilisation de l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint**, le soutien pédagogique de l'enfant du cours préparatoire à la terminale des lycées d'enseignement général dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), **au Domicile de l'Adhérent, du lundi au vendredi, à raison de 10 heures maximum par semaine dans la limite de 10 semaines par Evènement, hors vacances scolaires et jours fériés**.

Cette prestation s'applique pendant la période d'immobilisation et est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du Domicile de l'Adhérent.

En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire tel que défini par le Ministère de l'Education Nationale.

Cette prestation ne s'applique pas :

- Dans le cadre de Maladies ou Accidents et leurs conséquences, antérieurs à la date d'adhésion au présent Contrat ;
- Lorsque l'enfant est atteint d'une Maladie préexistante diagnostiquée et/ou traitée, ayant fait l'objet d'une Hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.

Un certificat médical devra être adressé à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** avant la mise en œuvre de la prestation garantie, indiquant la nature de la Maladie ou de l'Accident et précisant que l'enfant, ne peut compte tenu de cette Maladie/Accident, se rendre dans son établissement scolaire et la durée de son Immobilisation.

## 9. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION DU SALARIE EN CHARGE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT AGES DE MOINS DE 15 ANS

### 9.1. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Si personne ne peut s'occuper des enfants ou petits-enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent ou son Conjoint :

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation** ; et la conduite à l'école des enfants : **à concurrence de 2 allers/retours par jour et par Evènement pendant 5 jours ouvrés consécutifs** ;
- OU le transfert des enfants ou petits-enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport par Evènement** ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**.

## 10. PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

### 10.1. AIDE A DOMICILE

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** met à disposition de la famille de l'Adhérent ou de son Conjoint décédé une Aide à domicile.

Un certificat de décès devra être adressé à **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** avant la mise en œuvre de la prestation.

La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction la situation de famille de l'Adhérent, par le service médical de **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE**.

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de 6 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours suivant la date de décès de l'Adhérent ou de son Conjoint.

## 10.2. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS AGES DE MOINS DE 15 ANS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Si personne ne peut s'occuper des enfants ou petits-enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge **l'une** des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent ou son Conjoint :

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint** ; et la conduite à l'école des enfants : à **concurrence de 2 allers/retours par jour et par Evènement pendant 2 jours ouvrés consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint** ;
- OU le transfert des enfants ou petits-enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport par Evènement** ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**.

## 10.3. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DEPENDANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

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

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint** ;
- OU le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition **un Titre de transport par Evènement** ;
- OU la venue d'un proche dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport par Evènement**.

## 10.4. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

**MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** organise et prend en charge (hors frais de toilettage et de soins vétérinaires), la garde à l'extérieur ou l'entretien à Domicile des Animaux de compagnie.

**La prise en charge de la garde de ces animaux est limitée à 250 € TTC par Evènement et ne peut pas excéder une période de 30 jours maximum par Evènement.**

**Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 30 jours qui suivent la date de décès de l'Adhérent ou de son Conjoint.**

## 10.5. ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEPLACEMENTS

**Dans les 3 jours suivant le décès de l'Adhérent ou de son Conjoint**, afin d'aider les autres Bénéficiaires dans les démarches à réaliser, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** met à leur disposition un taxi à **concurrence de 60 € TTC par Evènement**.

## 10.6. AVANCE DE FONDS

Si les proches de l'Adhérent ou du Conjoint décédé ne peuvent pas régler les frais d'obsèques, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** peut accorder une avance **dans la limite de 3 100 € TTC par Evènement** à ses proches.

L'avance est versée par **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** et remboursée par les proches conformément au paragraphe B.2.3.

## 11. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT GRAVE, AGRESSION OU DECES D'UN PROCHE

### 11.1. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

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

Cette prestation est limitée à **3 entretiens téléphoniques par Evènement répartis sur une durée de 2 mois maximum à compter du 1<sup>er</sup> entretien téléphonique.**

## 12. PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DEPLACEMENT A L'ETRANGER

### 12.1. REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX

Attention : la Carte Européenne d'Assurance Maladie permet la prise en charge des dépenses de soins de santé imprévus et médicalement nécessaires (prestations en nature) lors d'un séjour temporaire dans un autre pays de l'Union européenne, en Islande, au Liechtenstein ou en Norvège. Cette carte individuelle est délivrée, sur demande de l'assuré social, par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. La demande doit être formulée au moins 2 semaines avant le départ. Il est recommandé au Bénéficiaire de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'obtenir cette carte.

Cette prestation concerne les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'Hospitalisation, des médicaments engagés à l'Etranger, par le Bénéficiaire, à la suite d'un Accident ou d'une Maladie, engagés pendant la durée de validité de la présente Notice, lors d'un séjour à l'Etranger dont la durée est inférieure à 90 jours consécutifs, et ne s'applique que pour les Bénéficiaires affiliés à la sécurité sociale et/ou à un organisme de prévoyance ou d'assurance santé.

Si le Bénéficiaire est malade ou victime d'un Accident, **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** rembourse en complément des prestations versées par la Sécurité Sociale et, le cas échéant, des versements complémentaires effectués par la mutuelle et/ou de tout autre organisme de prévoyance ou d'assurance santé, le coût des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'Hospitalisation que le Bénéficiaire a effectivement engagés.

Le remboursement complémentaire de **MUTUELLES DU SOLEIL ASSISTANCE** est limité à **7 500 € TTC par Bénéficiaire et par Evènement** sous déduction d'une franchise de **30 € TTC par dossier** appliquée sur le montant du remboursement demandé par le Bénéficiaire.

Ce plafond est ramené à **153 € TTC maximum** pour les soins dentaires d'urgence sous déduction d'une franchise de **30 € TTC par dossier** appliquée sur le montant du remboursement demandé par le Bénéficiaire.

#### Exclusions applicables :

Ne donnent pas lieu à une prise en charge :

- Les frais médicaux inférieurs à 30 € TTC ;
- Les frais de soins dentaires supérieurs à 153 € TTC ;

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

## D. CADRE REGLEMENTAIRE

### 1. EXCLUSIONS

#### 1.1. EXCLUSIONS GENERALES

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

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

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

- ✓ les frais engagés sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE** ;
- ✓ les frais téléphoniques engagés par le Bénéficiaire ;
- ✓ le fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- ✓ les conséquences de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- ✓ les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- ✓ les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive ou pour laquelle une licence est délivrée ;
- ✓ les séjours en maison de repos et cures thermales ;
- ✓ les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- ✓ les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- ✓ les conséquences de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- ✓ les conséquences des cataclysmes naturels ;
- ✓ les conséquences des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- ✓ des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- ✓ les conséquences de la participation volontaire d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- ✓ les conséquences d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- ✓ les conséquences de toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non ;
- ✓ les séjours à l'Etranger, 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 Bénéficiaire ;

✓ des séjours dans un pays formellement déconseillé par le ministère des affaires étrangères français (la liste peut être trouvée sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/>).

## 1.2. EXCLUSIONS TERRITORIALES

Les garanties ne peuvent jamais trouver à s'appliquer, sauf dispositions dérogatoires expresses:

- dans un pays en guerre que celle-ci soit internationale ou civile ;
- dans un pays sur le territoire duquel a lieu quelque émeute, soulèvement de population, manifestation ou plus généralement tout évènement que ce soit dont l'ampleur rend manifestement la mise en œuvre de la prestation ou garantie impossible ;

Par ailleurs, toute délivrance de prestation ou de garantie prévue au Contrat devant être effectuée :

- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par la Direction Générale du Trésor et librement consultables sur le site internet officiel de cette dernière accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>,
- dans un pays répertorié sur l'une des listes officielles mises à disposition par le Groupe d'Action Financière (GAFI) et librement consultables sur le site internet officiel de ce dernier et accessible notamment, à titre informatif, à l'adresse suivante : <https://www.fatf-gafi.org/fr/pays/>, et plus généralement,
- dans un pays faisant l'objet d'une sanction internationale ou dans lequel la délivrance en tout ou partie de la garantie par l'assureur contreviendrait à la réglementation Européenne et Internationale applicables, sera réalisée dans le cadre des dispositions et restrictions spécifiques prévues aux termes de l'une ou l'autre des listes précitées.

L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI découlent directement, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

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

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

## 2. SUBROGATION

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

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



### 3. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'Adhérent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE**, responsable de traitement, et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

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

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

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

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

Sous réserve des dispositions réglementaires, l'Adhérent peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, l'opposition ou le refus pourrait empêcher l'exécution des présentes garanties.

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

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

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

#### 4. RESPONSABILITE

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

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

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

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

#### 5. AUTORITE DE CONTROLE

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

#### 6. RECLAMATIONS

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

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à [qualite@filassistance.fr](mailto:qualite@filassistance.fr),
- sur le site internet [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

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

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

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

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

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

## 7. PRESCRIPTION

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

### - Délai de prescription

Article L.114-1 :

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

### - Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2 :

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

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

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

Article L.114-3 :

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

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

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

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

Article 2240 du Code civil

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

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

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

Article 2244 du Code civil

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

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

Article 2245 du Code civil

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

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

- **Saisine du médiateur**

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

## **8. FAUSSE DECLARATION**

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

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

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

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

## **9. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

La présente Notice est régie par le droit français.

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

**E. TABLEAU DE SYNTHÈSE****PRESTATIONS ACCESSIBLES A TOUT MOMENT**

Informations médicales	Informations téléphoniques
Informations juridiques	Informations téléphoniques
Renseignements divers dépannages	Mise en relation

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE SOUDAINE OU D'ACCIDENT AU DOMICILE**

Soutien au Domicile	Organisation sans prise en charge
Acheminement des médicaments et accompagnement dans la vie de tous les jours	Prise en charge des frais de livraison
Transmission des messages	

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 48 HEURES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT SUITE A UNE MALADIE OU A UN ACCIDENT**

Aide à domicile	6 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation de l'Adhérent ou de son Conjoint
Garde ou transfert des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint	20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation 2 allers/retours maximum par jour et par Evènement pendant 2 jours ouvrés consécutifs 1 Titre de transport aller/retour par Evènement 1 Titre de transport aller/retour par Evènement
- Garde au Domicile et conduite à l'école des enfants	
- <u>OU</u> Transfert des enfants chez un proche	
- <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent	
Garde ou transfert des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint	20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation 1 Titre de transport aller/retour par Evènement 1 Titre de transport aller/retour par Evènement
- Garde au Domicile	
- <u>OU</u> Transfert chez un proche	
- <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent	
Garde des Animaux de compagnie	250 € TTC maximum par Evènement et dans la limite de 30 jours maximum par Evènement 1 Titre de transport aller/retour par Evènement Séjour à l'hôtel pendant 5 nuits maximum par Evènement dans la limite de 80 € TTC par nuit (frais de restauration exclus)
Présence d'un proche au chevet	<i>Cette prestation doit être mise œuvre dans les 30 jours qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation</i>

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT**

Aide à domicile	6 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours suivant le début de l'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint
-----------------	--

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION D'UN ADHERENT AGE DE 75 ANS ET PLUS**

Téléassistance 3 mois d'abonnement (Prévifil) par Evènement

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT LOURD SUIVI PAR L'ADHERENT OU SON CONJOINT (CHIMIOTHERAPIE, RADIOTHERAPIE, TRITHERAPIE, QUADRITHERAPIE OU CURIETHERAPIE)**

Aide à domicile 12 heures maximum par protocole de soins, dans la limite de 2 protocoles de soins par année civile, à raison de 4 heures au cours des 48 heures qui suivent chaque séance

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES DE L'UN DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT SUITE A UNE MALADIE SOUDAINE OU ACCIDENT**

Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint

- Garde au Domicile
- **OU** Transfert des enfants chez un proche
- **OU** Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent

20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation  
1 Titre de transport aller/retour par Evènement  
1 Titre de transport aller/retour par Evènement

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE DE L'UN DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT SUITE A UNE MALADIE SOUDAINE OU ACCIDENT**

Garde l'enfant immobilisé à Domicile

20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début de l'Immobilisation

Ecole à Domicile  
(En cas d'Immobilisation supérieure à 15 jours)

10 heures maximum par semaine dans la limite de 10 semaines par Evènement

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION DU SALARIE EN CHARGE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT AGE DE MOINS DE 15 ANS**

Garde ou transfert des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint

- Garde au Domicile et conduite à l'école des enfants
- **OU** Transfert des enfants chez un proche
- **OU** Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent

20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation  
2 allers/retours maximum par jour et par Evènement pendant 5 jours ouvrés consécutifs  
1 Titre de transport aller/retour par Evènement  
1 Titre de transport aller/retour par Evènement

**PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT**

Aide à domicile

6 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours suivant la date de décès de l'Adhérent ou de son Conjoint

Garde ou transfert des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 15 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint

- Garde au Domicile et conduite à l'école des enfants

20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>OU</b> Transfert des enfants chez un proche</li> <li>- <b>OU</b> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent</li> </ul>	<p><b>2 allers/retours maximum par jour et par Evènement pendant 2 jours ouvrés consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint</b></p> <p><b>1 Titre de transport aller/retour par Evènement</b> <b>1 Titre de transport aller/retour par Evènement</b></p>
<p><b>Garde ou transfert des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garde au Domicile</li> <li>- <b>OU</b> Transfert chez un proche</li> <li>- <b>OU</b> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent</li> </ul>	<p><b>20 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 jours ouvrés consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint</b></p> <p><b>1 Titre de transport aller/retour par Evènement</b> <b>1 Titre de transport aller/retour par Evènement</b> <b>250 € TTC maximum par Evènement et dans la limite de 30 jours maximum par Evènement</b></p>
<p><b>Garde des Animaux de compagnie</b></p> <p><b>Accompagnement dans les déplacements</b></p> <p><b>Avance de fonds</b></p>	<p><b>60 € TTC par Evènement</b></p> <p><b>3 100 € TTC par Evènement</b></p>

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT GRAVE, AGRESSION OU DECES D'UN PROCHE**

<p><b>Accompagnement psychologique</b></p>	<p><b>3 entretiens téléphoniques par Evènement répartis sur une durée de 2 mois maximum à compter du 1<sup>er</sup> entretien téléphonique</b></p>
--	--

**PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DEPLACEMENT A L'ETRANGER**  
*(Dans le cadre d'un déplacement inférieur à 90 jours consécutifs à l'Etranger)*

<p><b>Remboursement des frais médicaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais de soins dentaires d'urgence</li> </ul>	<p><b>7 500 € TTC maximum par Bénéficiaire et par Evènement</b></p> <p><b>153 € TTC maximum par Bénéficiaire et par Evènement</b></p>
---	---



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