

FILASSIST VIE QUOTIDIENNE

Prestations d'assistance Filassist 4 vie quotidienne

Notice d'information à remettre aux bénéficiaires

Les prestations d'assistance « **Filassist Vie Quotidienne** », définies ci-après, sont assurées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** S.A. au capital de 3 500 000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre au numéro 433 012 689 – Siège social : 108, Bureaux de la Colline -92213 Saint-Cloud cedex.

Vous pouvez bénéficier des prestations d'assistance dès votre adhésion au contrat et aussi longtemps que vous êtes assuré à ce titre sauf pour non-paiement de cotisation.

Sont bénéficiaires des prestations d'assistance : vous-même et tout bénéficiaire des garanties d'assurance, sous réserve des cas particuliers propres à chacune d'entre elles, tels que précisés ci-dessous.

Accident : tout événement soudain, imprévisible et violent, extérieur à la victime, et indépendant de sa volonté, constituant la cause d'une atteinte corporelle grave.

Adhérent : toute personne physique âgée de moins de 67 au jour de l'adhésion adhérent du **SOUSCRIPTEUR** et bénéficiant de la complémentaire santé souscrite par ce dernier.

Bénéficiaire : l'adhérent et ses ayants droit, domiciliés en France métropolitaine, dans les DOM ou les TOM. Les ayants droit de l'adhérent au titre du présent contrat sont : son conjoint ou concubin notoire vivant sous le même toit ou son partenaire avec lequel il a conclu un PACS, leurs ascendants et descendants directs fiscalement à charge et vivant sous le même toit.

Proche parent : les ascendants et descendants au 1er degré, le conjoint, le concubin ou la personne ayant conclu un PACS avec l'adhérent.

Animaux de compagnie : animaux considérés usuellement comme « familiers », tels que chiens et chats.

Atteinte corporelle grave : blessure ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du patient 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.

Proche parent : les ascendants et descendants au 1er degré, le conjoint, le concubin ou la personne ayant conclu un PACS avec l'adhérent.

Equipe médicale : structure de soins adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** et le médecin traitant.

Franchise : part des dommages qui restent à la charge du bénéficiaire.

France : France métropolitaine, y compris la Principauté de Monaco.

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

Immobilisation : est considérée comme immobilisée, toute personne se trouvant dans l'impossibilité de se déplacer.

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

Sinistre : tout événement justifiant l'intervention de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**.

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

Comment bénéficier des prestations ?

FILASSISTANCE INTERNATIONAL est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (et 24h sur 24, 7 jours sur 7 en cas de nécessité urgente) et délivre les prestations en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco, et dans les DOM ou un TOM. Sauf pour les garanties « maladie ou accident à l'étranger » qui concernent des prestations d'assistance à l'étranger en cas de survenance d'accidents ou de maladie.

D'autre part, l'extension aux DOM/TOM est assurée pour les prestations suivantes uniquement :

- conseils médicaux dans la vie de tous les jours,
- problèmes de l'enfance,
- informations pratiques,
- renseignements voyages,
- première urgence - recherche d'un médecin,
- transport à l'hôpital,
- en cas d'accident ou de maladie à l'étranger,
- en cas de décès (uniquement la transmission de messages et l'avance de frais).

Pour bénéficier des prestations de l'offre *Filassist Vie Quotidienne*, il est indispensable de contacter **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** préalablement à toute intervention dans les 5 jours suivant l'événement, afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge des interventions en rappelant le n° de contrat **F 07 S 0192**.

A défaut de respect de ce délai, sauf cas fortuit ou force majeure, le bénéficiaire ou son proche parent s'expose à un refus de prise en charge du sinistre.

A ce titre **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** met à la disposition des bénéficiaires le numéro de téléphone suivant **0 820 399 878** (0,12 € TTC la minute, hors coût d'un téléphone mobile) ou depuis l'étranger :

(0033) 1 47 11 24 13.

Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** à défaut de respect de ce délai, sauf cas fortuit ou force majeure, le bénéficiaire ou son proche parent s'expose à un refus de prise en charge du sinistre. A défaut de respecter cet accord préalable, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire n'est remboursée, à l'exception des frais médicaux engagés à l'étranger.

Les informations transmises par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** sont des informations d'ordre général et communiquées dans le respect de la déontologie médicale et des professionnels de santé traitants qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostic ou thérapeutique personnalisées. **FILASSISTANCE INTERNATIONAL décline toute responsabilité dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

Informations et conseils par téléphone

INFORMATIONS ESSENTIELLES

Du lundi au vendredi de 9h à 18 h (et 24h sur 24, 7j/7 en cas de nécessité urgente), **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** apporte aide et conseil dans les domaines des informations de la vie courante (certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique est alors pris sous 48 heures).

SERVICE DE RENSEIGNEMENTS

A la demande du bénéficiaire et sur simple appel téléphonique de celui-ci **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** recherche et lui communique le ou les renseignements nécessaires à la résolution des problèmes de la vie familiale et quotidienne. La responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** ne peut en aucun cas être recherchée par le bénéficiaire dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

INFORMATIONS PRATIQUES

Une équipe de chargés d'informations répond aux questions des bénéficiaires dans des domaines très variés :

RENSEIGNEMENTS REGLEMENTAIRES

Justice / défense / recours / vie professionnelle / sociétés / commerçants / artisans / affaires / assurances sociales / allocations / retraites / impôts / fiscalité / famille ...

RENSEIGNEMENTS VIE PRATIQUE

Habitation / logement / consommation / vacances / loisirs / formalités / cartes / permis / les services publics / enseignement / formation ...

Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique est alors pris sous 48 heures.

RENSEIGNEMENTS DIVERS DEPANNAGES

FILASSISTANCE INTERNATIONALE, 24h/ 24 recherche et communique les numéros d'appel téléphoniques :

- des taxis, gares SNCF, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries,
- des entreprises de dépannage situées dans un rayon de 30 KM du domicile, telles que : plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie,

Cette prestation se limite à communiquer un ou plusieurs numéros téléphoniques : **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** 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.

RENSEIGNEMENTS VOYAGES

FILASSISTANCE INTERNATIONALE peut fournir des renseignements sur les formalités administratives concernant les pays étrangers dans lesquels le bénéficiaire doit se rendre. L'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** est à sa disposition pour lui indiquer les obligations en matière de vaccins et les précautions d'usage avant, pendant et après les voyages selon les pays visités. Elle est également disponible pour venir en aide si le bénéficiaire se trouve confronté à l'étranger à des difficultés pour consulter sur place, par exemple trouver un médecin parlant français ou anglais.

INFORMATIONS SPECIALISEES

Sur simple appel téléphonique, 7 jours/7, l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE INTERNATIONALE**, dans le respect du rôle du médecin traitant:

- 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.

Ces prestations sont uniquement téléphoniques et en aucun cas elles feront l'objet d'une confirmation écrite. Les spécialistes de FILASSISTANCE INTERNATIONALE ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, voyagistes, etc...

Prestations en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation à domicile

Si le bénéficiaire est hospitalisé pour une durée supérieure à 4 jours ou lors d'une immobilisation (incapacité de se déplacer) à domicile prescrite pour une durée supérieure à 10 jours consécutifs, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** met à sa disposition les prestations ci-après.

Le nombre d'heures accordées pour les garanties est déterminé, selon les besoins du bénéficiaire, en accord avec l'équipe médicale de **FILASSISTANCE INTERNATIONALE**.

➤ AIDE MENAGERE

FILASSISTANCE INTERNATIONALE prend en charge sa rémunération jusqu'à 30 heures réparties à raison de 3 heures par jour maximum, pendant les 10 jours ouvrés suivant l'hospitalisation ou l'immobilisation (maximum 60 heures par année civile au total).

Un certificat médical doit être adressé à **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** avant la mise en œuvre de la prestation.

En cas de chimiothérapie :

De plus, en cas d'hospitalisation de plus de 24 heures, suite à une chimiothérapie, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** met à la disposition de l'adhérent ou (de son conjoint) disposition une aide ménagère et prend en charge sa rémunération à concurrence de 2 heures par jour pendant les 2 jours qui suivent le retour à domicile.

Le nombre d'heures accordées pour la garantie « aide ménagère » est déterminé en fonction de votre état de santé et/ou de votre situation de famille, par le service médico-social de **FILASSISTANCE INTERNATIONALE**.

➤ GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS (OU PETITS-ENFANTS) ET DES PERSONNES DEPENDANTES

FILASSISTANCE INTERNATIONALE organise et prend en charge la garde des enfants de moins de 15 ans restés au domicile et assure si besoin leur accompagnement à l'école pendant 2 jours ainsi que la garde des personnes dépendantes, vivant habituellement au foyer et ne pouvant rester temporairement seules, pendant 2 jours également, si aucun bénéficiaire n'est à même de s'en occuper et si l'adhérent ou son conjoint :

- êtes hospitalisé plus de 4 jours, **ou**

Ce proche parent devant :

- résider en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco) pour les assurés résidant en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco),
- résider dans le département identique à celui de l'assuré pour les assurés résidant dans les DOM ou les TOM.

➤ PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Si l'adhérent ou son conjoint est hospitalisé plus de 4 jours, à plus de 50 Km de son domicile, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** organise et prend en charge le transport d'un proche parent, résidant en France Métropolitaine, en mettant à sa disposition un titre de transport aller/retour (billet de train 1^{ère} classe ou d'avion touristique si la durée du parcours ferroviaire excède 5 heures).

Ce proche parent devant :

- résider en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco) pour les assurés résidant en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco),
- résider dans le département identique à celui de l'assuré pour les assurés résidant dans les DOM ou les TOM.

Cette prestation ne s'applique pas en cas d'immobilisation.

➤ GARDE DES ANIMAUX FAMILIERS

Si l'adhérent ou son conjoint est hospitalisé plus de 4 jours ou immobilisé à domicile (dans l'impossibilité de vous déplacer) plus de 10 jours consécutifs, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** organise et prend en charge la garde à l'extérieur ou l'entretien à domicile des animaux de compagnie (chiens, chats), sous réserve que ceux-ci aient reçu, si besoin, les vaccinations obligatoires.

La prise en charge ne peut excéder une période de 30 jours.

➤ RECHERCHE DE PRESTATAIRES

Si l'adhérent ou son conjoint est hospitalisé plus de 4 jours ou immobilisé à domicile (dans l'impossibilité de se déplacer) plus de 10 jours consécutifs, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** peut rechercher et mettre en relation l'adhérent ou son conjoint avec des intervenants tels que :

- infirmière,
- kinésithérapeute,

- êtes hospitalisé de façon imprévue plus de 24 heures, **ou**
- êtes immobilisé à domicile (dans l'impossibilité de se déplacer) plus de 10 jours consécutifs.

Si l'adhérent ou son conjoint le préfère, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut organiser et prendre en charge :

- la venue d'un proche parent résidant en France jusqu'au domicile, **ou**
- le transfert des enfants et/ou des personnes dépendantes chez un proche parent résidant en France en mettant à disposition un titre de transport.

- pédicure,
- services de livraison à domicile,
- coiffeur.

Le coût de ces interventions reste à votre charge.

➤ ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEPLACEMENTS

FILASSISTANCE INTERNATIONAL recherche pour le compte de l'adhérent des services d'aide au déplacement (par exemple à la banque, à La Poste, dans un établissement de soins) et organise le cas échéant la venue d'un accompagnateur.

Les frais restent à votre charge.

Prestations en cas d'hospitalisation de plus de 10 jours

➤ SERVICE CONTACT

FILASSISTANCE INTERNATIONAL peut mettre à votre disposition ou celle de votre conjoint un appareil de téléassistance qui vous permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur.

D'un simple geste, vous pouvez alerter le service d'assistance qui vous identifie vous ne pouvez pas parler.

Prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels :

- gestion de la « fiche médicale » de l'abonné,
- écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance,
- présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans le centre d'appel de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**,
- dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**,
- mise en relation, si nécessaire, avec le comité de voisinage ou les structures d'urgence (sans prise en charge).

FILASSISTANCE INTERNATIONAL prend en charge la mise en service d'un appareil par foyer et le 1^{er} mois d'abonnement.

Prestations en cas d'accident ou de maladie à domicile

➤ RECHERCHE D'UN MEDECIN

En cas d'accident et d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou le médecin traitant. Toutefois, en dehors de situations d'urgence, 24h/24 et 7j/7 **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** apporte son aide, en l'absence du médecin traitant, pour trouver un médecin de garde sur le lieu où survient l'accident ou la maladie (en France Métropolitaine et Monaco).

En aucun cas la responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible. De plus, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut intervenir pour rechercher une infirmière ou un intervenant paramédical. **Les frais de visite ou autres restent à votre charge.**

➤ RESERVATION DE LIT EN MILIEU HOSPITALIER ET ACHEMINEMENT

Si le médecin traitant prescrit une hospitalisation, à la demande de l'adhérent ou à celle de son conjoint, et en relation avec le médecin traitant, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut aider à la recherche d'un lit en milieu hospitalier le plus proche du domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, sous réserve de l'accord du centre d'admission.

Sur prescription médicale et si l'adhérent ou son conjoint en fait la demande, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche une ambulance et organise le transport si vous ou votre conjoint êtes malade ou blessé jusqu'au lieu d'hospitalisation **sans aucune prise en charge financière.**

Si le retour au domicile doit s'effectuer en ambulance ou VSL, et si l'adhérent ou son conjoint en fait la demande **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise votre retour, **sans aucune prise en charge financière.**

➤ ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

A la demande de l'adhérent ou à celle de son conjoint, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au domicile de l'adhérent, à condition que ceux-ci soient disponibles dans un rayon maximum de 50 km autour du domicile.

Ces médicaments doivent être indispensables à votre traitement immédiat (hors renouvellement d'ordonnance) ou celui de votre conjoint, selon la prescription médicale alors que vous (ou votre conjoint) êtes dans l'incapacité physique de vous déplacer et ne pouvez faire intervenir aucun membre de votre entourage.

Le coût du ou des médicament(s) sont à votre charge.

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

Sur simple appel d'un bénéficiaire, lors de la survenance d'un accident, d'une maladie grave, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut le mettre en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-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.

➤ GARDE OU TRANSFERT DES AUTRES ENFANTS (- DE 15 ANS)

Si l'un des enfants de l'adhérent ou de son conjoint est hospitalisé, et qu'aucun d'eux n'est à même de s'occuper des autres enfants restés au domicile, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise et prend en charge leur garde pendant 2 jours et assure si besoin, leur accompagnement à l'école pendant ces 2 jours.

Si vous ou votre conjoint le préférez, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut organiser et prendre en charge :

- la venue d'un proche parent résidant en France jusqu'au domicile, ou
- le transfert des enfants chez un proche parent résidant en France, en mettant à disposition un titre de transport.

Ce proche parent devant :

- résider en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco) pour les assurés résidant en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco),
- résider dans le département identique à celui de l'assuré pour les assurés résidant dans les DOM ou les TOM.

➤ AIDE ET CONSEILS POUR AIDER LES JEUNES PARENTS

A la demande de l'adhérent ou celle de son conjoint, et sur simple appel téléphonique de celui-ci, du lundi au vendredi de 9h à 18 h (et 24h sur 24, 7j/7 en cas de nécessité urgente), **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** apporte aide et conseils nécessaires à la résolution des problèmes de la vie familiale rencontrés par les jeunes parents. La responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne pourra en aucun cas être recherchée par le bénéficiaire dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

➤ DANS LES 30 JOURS APRES LA NAISSANCE DE L'ENFANT

- VISITE D'UNE ASSISTANTE MATERNELLE

FILASSISTANCE INTERNATIONAL organise et prend en charge la visite d'une assistante maternelle à concurrence de 2 heures.

- MISE A DISPOSITION D'UNE AIDE A DOMICILE

FILASSISTANCE INTERNATIONAL met à la disposition de l'adhérent ou celle de son conjoint une aide à domicile, afin de vous soulager dans ses tâches et démarches quotidiennes. **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** prend en charge sa rémunération dans les conditions ci-dessous. Un certificat médical doit être adressé à **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avant la mise en œuvre de la prestation. La durée d'application 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 INTERNATIONAL**. Elle ne peut dépasser 5 heures dans les 15 jours suivant le retour au domicile.

- AIDE A DOMICILE EN CAS DE NAISSANCES MULTIPLES

FILASSISTANCE INTERNATIONAL met à la disposition de l'adhérent ou celle de son conjoint une aide à domicile, afin de soulager dans ses tâches et démarches quotidiennes. **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** prend en charge sa rémunération dans les conditions ci-dessous. Un certificat médical doit être adressé à **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avant la mise en œuvre de la prestation. La durée d'application 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 INTERNATIONAL**. Elle ne peut dépasser 8 heures dans les 15 jours suivant le retour au domicile.

Prestations concernant la garde d'enfants (sous conditions)

➤ GARDE D'ENFANT MALADE (ENFANT MALADE NECESSITANT UNE GARDE PROLONGEE)

Lorsqu'un des enfants de l'adhérent ou de son conjoint est malade et que le médecin traitant estime que son état de santé l'oblige à garder le lit, et si aucun autre bénéficiaire ne peut rester à son chevet, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise et prend en charge, jusqu'à 30 heures, la garde à domicile par une aide maternelle. L'appréciation du médecin traitant certifiant la nécessité de maintien à domicile pour problème médical imprévu, doit être confirmée par l'envoi ultérieur d'un certificat médical établi avant l'appel.

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

Sa rétribution ne peut dépasser 2 interventions par année civile pour chaque enfant assuré.

➤ ECOLE A DOMICILE

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant de l'adhérent ou celui 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 INTERNATIONAL** fournit une aide pédagogique à partir du 16^e jour.

Pour cela **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et prend en charge un répétiteur scolaire se déplaçant à domicile pour donner à l'enfant des cours dans les matières principales, à raison de 10 heures par semaine au maximum (150 heures maximum par année civile et 500 heures pendant toute la durée du contrat).

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

Elle ne peut être fournie qu'une fois par année scolaire pour chacun de vos enfants et est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du domicile de celui-ci, et elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires d'été et pendant les jours fériés.

➤ GARDE OU TRANSFERT DES AUTRES ENFANTS

Si l'un des enfants du bénéficiaire est hospitalisé, et si aucun des parents n'est à même de s'occuper des autres enfants restés au domicile, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise et prend en charge leur garde pendant 2 jours et assure si besoin, leur accompagnement à l'école pendant ces 2 jours.

Si le bénéficiaire le préfère, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut organiser et prendre en charge :

- la venue d'un proche parent résidant en France jusqu'au domicile, ou
- le transfert des enfants chez un proche parent résidant en France en mettant à disposition un titre de transport.

Ce proche parent devant :

- résider en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco) pour les assurés résidant en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco),
- résider dans le département identique à celui de l'assuré pour les assurés résidant dans les DOM ou les TOM.

➤ ASSISTANTE MATERNELLE ABSENTE

- ASSISTANTE MATERNELLE INDISPONIBLE

Si l'assistante maternelle ne peut assurer la garde de l'enfant, et qu'aucun proche parent ne peut s'en occuper, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et peut mettre à disposition une assistante maternelle pouvant assurer la garde.

- ASSISTANTE MATERNELLE MALADE

Si l'assistante maternelle est en arrêt de travail, et si aucun proche parent ne peut assumer la garde de l'enfant, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise et prend en charge sa garde, pendant deux jours maximum (10 heures par jour maximum). Cette prestation ne peut être fournie qu'une fois par année civile, certificat médical d'arrêt de travail à l'appui.

Les prestations relatives à l'absence (indisponibilité ou arrêt de travail) de l'assistante maternelle sont assurées sous réserve que celle-ci soit agréée et jusqu'au trois ans de l'enfant.

Prestations en cas de décès de l'adhérent ou de son conjoint

➤ GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS OU DES ASCENDANTS

FILASSISTANCE INTERNATIONALE organise et prend en charge la garde des enfants âgés de moins de 15 ans ainsi que des ascendants vivant habituellement au foyer pendant 2 jours.

A la demande, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** peut organiser et prendre en charge la venue d'un proche parent résidant en France jusqu'au domicile de l'adhérent ou de son conjoint, ou leur transfert chez un proche parent résidant en France.

Ce proche parent devant :

- résider en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco) pour les assurés résidant en France Métropolitaine (y compris Principauté de Monaco),
- résider dans le département identique à celui de l'assuré pour les assurés résidant dans les DOM ou les TOM.

➤ AVANCE DES FRAIS D'INHUMATION

Si l'adhérent ou son conjoint survivant ne peut pas régler les frais d'inhumation, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** en fait l'avance à concurrence de 3000 euros contre remise d'un chèque de caution.

FILASSISTANCE INTERNATIONALE accorde à l'adhérent ou son conjoint survivant ayant bénéficié de cette prestation un délai de 30 jours à compter de la remise de l'avance pour le remboursement de cette dernière.

➤ GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

FILASSISTANCE INTERNATIONALE organise et prend en charge la garde à l'extérieur ou l'entretien à domicile des animaux de compagnie (chiens, chats), sous réserve que ceux-ci aient reçu, lorsque requis, les vaccinations obligatoires.

La prise en charge ne peut excéder une période de 30 jours.

➤ TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS

A la demande des proches parents, et si ceux-ci n'ont pu le faire eux-mêmes, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** se charge de transmettre les messages urgents pour les proches. 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 est effectuée sous la responsabilité de la personne ayant sollicité cette prestation.

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

Sur simple appel de l'adhérent ou de son conjoint, lors de la survenance du décès d'un de ses proches parents, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** peut le mettre en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-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.

Prestations en cas d'accident ou de maladie à l'étranger

Ces dispositions concernent les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation, engagés à l'étranger à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant un caractère imprévisible (séjour inférieur à 90 jours). Ces garanties ne s'exercent pas en France, ni dans les DOM TOM.

➤ AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION

Si, sur place, le bénéficiaire ne peut pas régler ses frais d'hospitalisation, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** en fait l'avance à hauteur de la facture à acquitter, dans la limite de 7.700 euros contre remise d'un chèque de caution.

A son retour, le bénéficiaire demande le remboursement de ces frais aux organismes sociaux et/ou à tout organisme de prévoyance et rembourse l'avance qui lui a été consentie.

➤ REMBOURSEMENT DES FRAIS MEDICAUX, PHARMACEUTIQUES, D'HOSPITALISATION ET CHIRURGICAUX A L'ETRANGER

Dès le retour de l'adhérent ou celui de son conjoint, **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** leur rembourse, à hauteur des frais réellement engagés, et dans la limite de 7.700 euros (sous déduction d'une franchise de 40 euros), les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation.

FILASSISTANCE INTERNATIONALE attire l'attention de l'adhérent et celle de son conjoint :

- du fait d'un coût très élevé d'hospitalisation dans certains pays (USA, Canada par exemple) le plafond de la garantie pourrait malgré tout être dépassé et vous exposer à supporter l'excédent,
- sur le fait que le montant de 7.700 euros couvre les séjours consécutifs inférieurs à 90 jours.

La prise en charge maximum pour les frais dentaires est de 150 euros.

Ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie imprévisible survenue pendant la durée de la garantie

Sont pris en charge les frais d'ambulance sur place ordonnés par un médecin, pour effectuer un trajet local, autres que ceux de premiers secours. Le paiement complémentaire de ces frais est fait par **FILASSISTANCE INTERNATIONALE** à vous ou votre conjoint, dès votre retour en France, sur présentation de toutes pièces justificatives et après recours auprès de la Sécurité sociale ou tout autre régime de prévoyance collective. Vous ou votre conjoint vous engagez à effectuer toutes les démarches nécessaires auprès de ces organismes.

Quelles sont les exclusions ?

➤ EXCLUSIONS GENERALES

FILASSISTANCE INTERNATIONAL ne peut intervenir pour l'organisation des premiers secours qui restent dans tous les cas à la charge des autorités locales.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées lors de la durée de la garantie

excluent un remboursement a posteriori ou une indemnité compensatoire.

Ne sont pas pris en charge les frais de restauration, de taxi, d'hôtel engagés à l'initiative du bénéficiaire sans l'accord préalable de FILASSISTANCE INTERNATIONAL (sauf en cas de force majeure)

Sont exclus les tentatives de suicides au cours de la 1^{ère} année suivant la date d'effet du contrat, les états résultant de l'usage de stupéfiants non ordonnés médicalement, et d'un état d'alcoolémie supérieur au taux légal de tolérance. Sont exclus les conséquences de la pratique d'un sport à titre professionnel, à titre de loisir dans le cadre d'une compétition ou d'une tentative de record et leurs essais, et d'une manière générale, les conséquences de la pratique d'un sport aérien, marin ou entraînant l'utilisation d'engins motorisés.

Sont également exclus les infractions à la législation en vigueur en France, commises de façon volontaire (dommage intentionnellement commis par le bénéficiaire, la participation à un crime ou un délit, etc.).

Toute fraude, falsifications ou faux témoignages intentionnels permettra à FILASSISTANCE INTERNATIONAL d'opposer à l'adhérent la nullité du contrat (Article L 113-8 du Code des Assurances). La garantie cesse alors immédiatement, les prestations indues devant être remboursées.

➤ EXCLUSIONS CONCERNANT LES REMBOURSEMENTS DES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

FILASSISTANCE INTERNATIONAL ne peut intervenir pour les frais médicaux à l'étranger concernant :

- les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier,
- 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 des séjours à l'étranger supérieurs à 90 jours consécutifs,

- les frais occasionnés par les interruptions volontaires de grossesse et les complications qui peuvent y être liées,
- les frais résultant de la complication d'un état de grossesse et dans tous les cas les frais occasionnés par des états de grossesse au delà du 6^{ème} mois,
- les frais consécutifs à une maladie chronique ou à une maladie mentale,
- toute intervention volontaire pour convenance à l'étranger,
- les interventions ou traitements d'ordre esthétique,
- les cures thermales,
- les frais de prothèse en général,
- les frais d'optique,
- les frais engagés en France qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou à une maladie survenue à l'étranger,
- tous frais relatifs à un traitement ordonné en France avant le départ ou après le retour, sauf cas d'aggravation imprévisible.

➤ CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

FILASSISTANCE INTERNATIONAL s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le contrat.

Cependant, FILASSISTANCE INTERNATIONAL ne peut pas être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués :

- ♦ par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- ♦ par la mobilisation générale,
- ♦ par réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- ♦ par tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- ♦ par les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.,
- ♦ par les cataclysmes naturels,
- ♦ par les effets de la radioactivité,
- ♦ par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat,
- ♦ par les interdictions décidées par les autorités légales.

Disposition générales

➤ RECLAMATION - MEDIATION

Pour toute réclamation relative à son contrat, l'assuré peut s'adresser à l'assureur. En cas de désaccord sur la réponse donnée à sa réclamation, l'assuré peut demander l'avis du médiateur de l'assureur. Les modalités de la procédure de médiation sont communiquées sur demande adressée à : CNP Assurances - Instruction de la Médiation - 4, place Raoul Dautry - 75716 PARIS Cedex 15.

➤ PRESCRIPTION

Toute action dérivant des présentes prestations est prescrite conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notamment interrompt la prescription.

➤ AUTORITE DE CONTROLE

L'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM), située 61 rue Taibout 75009 PARIS, est chargée du contrôle de FILASSISTANCE INTERNATIONAL .