

CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION

CNP ASSURANCES a souscrit le contrat collectif n° FIC17SAN1534, au profit de ses Assurés et auprès de FILASSISTANCE, 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, Société Anonyme au capital de 3 500 000€, 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 ?

Téléphone	09 77 40 84 15 (depuis la France) + 33 9 77 40 84 15 (depuis l'étranger)
Télécopie	01 47 11 24 63
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex

2. Qui peut bénéficier des garanties ?

Ont la qualité de Bénéficiaires, l'Adhérent, son Conjoint, Concubin ou Partenaire lié par un PACS, leur(s) enfant(s) 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. Où s'appliquent les garanties ?

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 période des garanties ?

La présente Notice prend effet au plus tôt, à compter du **1^{er} Janvier 2018** et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date.

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat d'assurance ANTICIPA Santé n° **3038C**, sous réserve du règlement de la cotisation correspondante.

Toutefois, le droit à garantie auprès de FILASSISTANCE cesse pour chaque Adhérent :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance ANTICIPA Santé n° **3038C** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC17SAN1534** ;
- En cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

B. GENERALITES

1. Définitions

Les Parties entendent les termes ci-dessous selon les définitions suivantes :

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.

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

Adhérent - Toute personne physique, adhérent au Contrat d'assistance n° **FIC17SAN1534** et qui s'engage à acquitter la cotisation émise aux périodes définies.

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.

Aidé - Sauf clause contraire, toute personne handicapée ou reconnue dépendante (équivalent GIR 1 à 4 au sens de la grille AGGIR).

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.

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

Aidant - Sauf clause contraire, tout individu qui assiste une personne en état de dépendance ou de handicap. L'Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les actes de la vie quotidienne. **Sauf clause contraire**, l'Aidant devra avoir le même domicile ou visiter quotidiennement à domicile son Aidé.

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° **FIC17SAN1534**.

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

Domicile - Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion.

Equipe médicale - Médecins de FILASSISTANCE.

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 et les Départements-Régions d'Outre-mer français : Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte et la Réunion.

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

Hospitalisation - Tout séjour d'une durée **supérieure à 24 heures**, dans un établissement 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 établissement 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 cinq (5) jours avant son déclenchement.

Immobilisation - Etat d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer constatée par un médecin et nécessitant le repos au domicile.

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

Proche parent - Les ascendants et descendants du 1^{er} degré et/ou le Conjoint de l'Adhérent tel que défini ci-dessus.

Téléconsultation - Consultation médicale par téléphone ou par mail

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^{ère} classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.

Zone de résidence

- Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine : zone couvrant la France métropolitaine.
- Pour l'Adhérent résidant dans les Départements-Régions d'Outre-Mer français : zone limitée au Département-Région dans lequel se trouve le domicile de l'Adhérent.

2. Mise en œuvre des prestations

2.1. Délivrance des prestations

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter FILASSISTANCE, au numéro de téléphone suivant **09 77 40 84 15**, 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 n° **FIC17SAN1534**. 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.

2.2. Règlement des prestations

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

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. Conditions d'ordre médical

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

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.

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.

2.4. Conditions spécifiques à l'Assistance informations médicales et informations juridiques

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

Toute demande est enregistrée immédiatement et un numéro de dossier est communiqué à l'Adhérent. FILASSISTANCE s'engage à fournir une réponse, si possible immédiatement, et **dans tous les cas dans un délai ne dépassant pas 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),**
- **De difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.**

• **LES PRESTATIONS D'INFORMATIONS MEDICALES** 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.**

L'Equipe médicale de FILASSISTANCE peut répondre à toutes demandes du Bénéficiaire. Les informations qui seront données le seront toujours 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'INFORMATIONS JURIDIQUES** 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.

3. Exclusions

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 l'Adhérent ou 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 conséquences :

- **des frais engagés sans l'accord préalable de FILASSISTANCE ;**

- des frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- 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 ;
- de la participation de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, en tant que concurrent, à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à titre non amateur ;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- de maladies ou de troubles mentaux y compris les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- de toute hospitalisation volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique) ;
- de toute hospitalisation aux fins de visites médicales de contrôle ou d'exams médicaux préventifs ;
- des hospitalisations aux fins de soins de suite et de réadaptation ;
- des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- des cataclysmes naturels ;
- des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire ou l'Adhérent peut détenir ;
- de la participation volontaire de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion ;
- d'événements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non.

4. Subrogation

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

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

5. Informatique et libertés

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement informatique destiné exclusivement à la fourniture des prestations d'assistance garanties. En adhérant à la présente Notice, l'Adhérent consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, l'Adhérent est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises aux prestataires ou sous-traitants liés contractuellement à FILASSISTANCE intervenants pour l'exécution des garanties d'assistance.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

FILASSISTANCE – Correspondant CNIL
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

ou :

cil@filassistance.fr

L'Adhérent peut également pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant mais un tel refus pourra empêcher l'adhésion ou l'exécution des présentes garanties.

6. Responsabilité

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente Notice. A ce titre, FILASSISTANCE est tenue d'une obligation de moyens dans la 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 tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

7. Autorité de Contrôle

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 61 rue Tailbout - 75436 PARIS cedex 09.

8. Réclamations

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **09 77 40 84 15**, qui veillera à répondre dans un délai maximal de dix (10) jours, à compter de la demande.

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le Bénéficiaire pourra adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

FILASSISTANCE - Service Réclamations
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Cette réclamation pourra également être formulée sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

Une réponse sera alors formulée dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception du courrier de réclamation.

Si l'instruction de la réclamation nécessite un examen justifiant un délai supplémentaire, FILASSISTANCE enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

Si aucune solution n'est trouvée à l'issue de l'examen du courrier de réclamation, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance, en adressant sa demande à l'adresse ci-dessous :

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

L'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra également formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant 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.

9. Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant de la présente Notice sont prescrites par deux (2) ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où FILASSISTANCE en a eu connaissance ;
- 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'Adhérent contre FILASSISTANCE a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, 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 avec accusé de réception adressée par FILASSISTANCE à l'Adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Adhérent à FILASSISTANCE, en ce qui concerne le règlement des prestations.

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

10. Fausse déclaration

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.

11. Loi applicable et juridiction compétente

La présente Notice est régie par le droit français.

A 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.

C. DETAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

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

12. Prestations accessibles aux Bénéficiaires dès l'adhésion

12.1. Informations médicales

Dans le respect du rôle du médecin traitant et **à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone**, l'équipe médico-psycho-sociale de FILASSISTANCE apporte au Bénéficiaire, des informations médicales dans les domaines suivants : pré-hospitalisation, post-hospitalisation, grossesse (examens à effectuer, médicaments proscrits), nourrisson (alimentation, sommeil, hygiène, vaccinations), troubles du sommeil, gestion du stress, conseil dépistage cancer, médicaments, vaccins, risques médicaux...

12.2. Informations sociales

FILASSISTANCE organise et prend en charge jusqu'à **5 entretiens téléphoniques** avec le Bénéficiaire sur une **période de 12 mois consécutifs** avec un travailleur social.

Le travailleur social apporte au Bénéficiaire des informations sociales et évalue les besoins d'aide et d'accompagnement en matière de droits sociaux, identifie les priorités et lui propose des solutions.

12.3. Informations juridiques

FILASSISTANCE apporte au Bénéficiaire, des informations juridiques dans les domaines suivants : famille, santé, droit du travail, retraite, dépendance, succession, fiscalité, administration, justice, vie pratique, vacances à l'étranger.

12.4. Nutrition Prévention Santé

A la demande du Bénéficiaire, FILASSISTANCE **prend en charge un entretien téléphonique** avec un diététicien qui lui délivra de conseils diététiques et l'informer sur les risques liés à son alimentation.

Cette prestation est limitée à une fois par année civile et par Bénéficiaire.

12.5. Bilan Prévention des risques cardio-vasculaires

FILASSISTANCE informe le Bénéficiaire sur les risques cardio-vasculaires qu'il encourt, sur les facteurs de risques qu'il présente et sur les bonnes pratiques en matière d'hygiène de vie.

Le Bénéficiaire pourra également bénéficier d'informations de prévention et d'accompagnement en fonction des facteurs de risque détectés qui lui sont propres.

Cette prestation est limitée à une fois par année civile et par Bénéficiaire.

12.6. Aide au déménagement

A la demande du Bénéficiaire, FILASSISTANCE transmet les coordonnées d'une entreprise de déménagement ou d'une société de garde-meubles.

Les frais du déménagement ou du garde meuble sont à la charge du Bénéficiaire.

12.7. Accompagnement psychologique

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

En cas de nécessité (stress au travail, maladie, difficulté familiale), le Bénéficiaire peut contacter FILASSISTANCE, qui le met en relation avec sa plateforme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, qui lui assurera une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Cette prestation est limitée à 5 entretiens téléphoniques avec un psychologue clinicien par année civile et par Bénéficiaire.

13. Prestation accessible en cas d'absence ou d'indisponibilité du médecin traitant du Bénéficiaire

13.1. Téléconsultation

Le Bénéficiaire majeur ou le titulaire de l'autorité parentale du Bénéficiaire mineur peut contacter FILASSISTANCE afin de bénéficier d'une Téléconsultation.

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

Le service de Téléconsultation de FILASSISTANCE est **accessible 24H/24 et 7j/7**, les ordonnances sont délivrées **du lundi au vendredi de 8h à 22h (hors jours fériés)**.

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

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

A l'issue de la Téléconsultation, FILASSISTANCE apportera au Bénéficiaire une réponse médicale adaptée à sa situation. Cette réponse prendra l'une des formes suivantes :

- Un conseil,
- Une orientation vers le médecin traitant,
- Une orientation vers un spécialiste,
- Une ordonnance.

Le médecin délivrant la Téléconsultation est seul décisionnaire de la suite à y donner. Dans le cas où il identifierait une urgence médicale, le Bénéficiaire sera réorienté vers les services d'urgence.

Sont exclus de la garantie la délivrance de certificats médicaux, les renouvellements d'ordonnance ainsi que les arrêts de travail.

14. Prestations accessibles en cas d'hospitalisation supérieure à 2 jours ou d'immobilisation à domicile supérieure à 5 jours de l'Adhérent ou de son Conjoint

14.1. Aide à domicile

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent/de son Conjoint une aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

FILASSISTANCE 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 FILASSISTANCE **sous pli confidentiel** à l'attention du médecin régulateur de FILASSISTANCE.
- La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'Adhérent/de son Conjoint, par le service médical de FILASSISTANCE.

Le nombre d'heures allouées ne peut pas dépasser 10 heures par évènement réparties à raison de 2 heures par jour minimum pendant les 10 jours suivant le début de l'hospitalisation ou de l'immobilisation ou la date de fin d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint.

14.2. Présence d'un proche au chevet

FILASSISTANCE 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, afin de se rendre au chevet de l'Adhérent/ de son Conjoint.

FILASSISTANCE prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant 2 nuits, petits déjeuners inclus, à concurrence de 50 € TTC par nuit.

14.3. Services de proximité

FILASSISTANCE organise et prend en charge les prestations suivantes sur une période maximale de 30 jours à compter de la date de début de l'hospitalisation ou de l'immobilisation ou de la date de fin d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint :

14.3.1. Recherche et livraison de médicaments

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au domicile de l'Adhérent, selon la prescription médicale, de médicaments indispensables au traitement immédiat de son problème de santé. **Cette garantie s'applique si l'Adhérent ou son Conjoint ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le renouvellement d'ordonnance.**

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

Le coût du ou des médicaments est à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

Cette prestation est limitée à 1 livraison par Evènement.

14.3.2. Portage de repas

FILASSISTANCE organise et prend en charge la livraison d'un pack de **5 à 7 jours de repas** lorsque ni l'Adhérent, ni son Conjoint, ne sont en mesure de préparer eux-mêmes les repas ou de les faire préparer par une autre personne.

La solution de portage de repas permet à l'Adhérent ou à son Conjoint, lors de sa commande, de trouver une écoute pour l'aider à composer ses repas en fonction de ses choix alimentaires et/ou d'un régime spécifique (diabétique, contrôlé en sodium, hypocalorique). Il lui sera proposé un large choix de plats équilibrés et renouvelés en fonction des saisons.

La prise en charge est limitée à 3 déplacements par Evènement.

Les coûts des repas sont à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

Sont considérés comme repas le déjeuner et le dîner. Le petit-déjeuner est exclu de la garantie.

14.3.3. Portage d'espèces

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport (1 aller-retour) de l'Adhérent ou son Conjoint dans un établissement bancaire le plus proche de son Domicile ou bien le portage d'espèces contre reconnaissance de dette, par un de ses prestataires, **pour un montant maximum de 150 € TTC, lorsque ni l'Adhérent ni son Conjoint, ne disposent plus d'espèces et ne peuvent s'en procurer.**

Il est expressément convenu que le remboursement de ces frais devra être réalisé dans un délai de trente (30) jours à compter du jour de la remise de l'avance.

14.3.4. Livraison de courses

FILASSISTANCE organise et prend en charge la livraison de courses lorsque ni l'Adhérent, ni son Conjoint ne peuvent pas se déplacer.

Lorsque les disponibilités locales ne permettent pas le service de livraison à domicile, FILASSISTANCE organise et prend en charge la livraison par taxi.

La prise en charge est limitée à un seul déplacement par Evènement.

Les coûts des courses sont à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

14.3.5. Coiffure à domicile

FILASSISTANCE organise et prend en charge le déplacement d'un coiffeur au domicile lorsque l'Adhérent ou son Conjoint, ne peuvent pas se déplacer.

La prise en charge est limitée à un seul déplacement par Evènement.

Les coûts de la prestation du coiffeur sont à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

14.4. Garde des animaux de compagnie

FILASSISTANCE 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 tels que définis ci-dessus.

La prise en charge de cette garde ne peut excéder une période de 3 jours et est limitée à 250 € TTC par Evènement.

À l'issue de la garde organisée par FILASSISTANCE, le retour à Domicile de l'animal peut être organisé et pris en charge, à condition qu'il ait lieu dans un rayon de 25 km Aller / Retour maximum.

15. Prestations accessibles en cas d'hospitalisation imprévue de plus de 24 heures, d'hospitalisation supérieure à 48 heures ou en cas d'immobilisation à domicile de plus de 5 jours de l'Adhérent ou de son Conjoint

15.1. Garde ou transfert des enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint âgés de moins de 16 ans

Si personne ne peut s'occuper des enfants **âgés de moins de 16 ans*** de l'Adhérent ou de son Conjoint, vivant habituellement au Domicile et restés seuls, FILASSISTANCE organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent ou par son Conjoint :

- La garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par FILASSISTANCE selon la situation et ne pourra dépasser **30 heures réparties sur une période maximale de 10 jours consécutifs par Evènement ;**

- 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 ;**

- 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.**

**Pour les enfants handicapés, la prestation précitée s'applique sans limite d'âge.*

15.2. Si l'enfant âgé de moins de 16 ans* de l'Adhérent ou de son Conjoint doit être transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école : soutien scolaire au domicile d'un proche

Si l'enfant doit être transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école, l'empêchant de poursuivre les cours à l'école, FILASSISTANCE organise et **prend en charge à compter du 1^{er} jour d'Hospitalisation ou d'Immobilisation** le soutien pédagogique de l'enfant du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT,

physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au domicile du proche, du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, jusqu'à 3 heures par semaine et par enfant.

Cette prestation s'applique pendant la durée d'Hospitalisation ou d'Immobilisation sur une période maximale de 4 semaines par Evènement.

Cette prestation est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du domicile du proche.

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

**Pour les enfants handicapés, la prestation précitée s'applique sans limite d'âge.*

15.3. Si personne ne peut assurer le transport des enfants âgés de moins de 16* ans de l'Adhérent ou de son Conjoint : conduite à l'école et retour au domicile

Si personne ne peut assurer le transport des enfants âgés de moins de 16 ans, FILASSISTANCE organise et prend en charge leur conduite à l'école et leur retour au Domicile de l'Adhérent.

La prise en charge est limitée à un aller-retour par semaine par enfant, jusqu'à 5 jours répartis sur une période de 4 semaines maximum par Evènement.

Cette prestation s'applique pendant la durée d'Hospitalisation ou d'Immobilisation et à compter du 1^{er} jour d'Hospitalisation ou d'Immobilisation.

**Pour les enfants handicapés, la prestation précitée s'applique sans limite d'âge.*

15.4. Si personne ne peut assurer le transport des enfants âgés de moins de 16 ans* de l'Adhérent ou de son Conjoint : conduite aux activités extrascolaires et retour au domicile des enfants

Si personne ne peut assurer le transport des enfants âgés de moins de 16 ans, FILASSISTANCE organise et prend en charge leur conduite aux activités extrascolaires et leur retour au Domicile de l'Adhérent.

La prise en charge est limitée à un aller-retour par semaine par enfant sur une période de 4 semaines maximum par Evènement.

Cette prestation s'applique pendant la durée d'Hospitalisation ou d'Immobilisation et à compter du 1^{er} jour d'Hospitalisation ou d'Immobilisation.

**Pour les enfants handicapés, la prestation précitée s'applique sans limite d'âge.*

15.5. Ecole à Domicile

FILASSISTANCE organise et prend en charge à compter du 1^{er} jour d'Hospitalisation ou d'Immobilisation le soutien pédagogique de l'enfant âgé de moins de 16* ans de l'Adhérent ou de son Conjoint du primaire au secondaire 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 2 heures par enfant et par semaine, hors vacances scolaires et jours fériés.

Cette prestation s'applique pendant la durée d'Hospitalisation ou d'Immobilisation et sur une période maximale de 4 semaines par Evènement.

Cette prestation est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du domicile de l'Adhérent.

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

**Pour les enfants handicapés, la prestation précitée s'applique sans limite d'âge.*

15.6. Garde ou transfert des ascendants de l'Adhérent ou de son Conjoint

Si personne ne peut s'occuper des ascendants de l'Adhérent ou de son Conjoint, vivant habituellement au domicile et restés seuls, FILASSISTANCE organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent :

- La garde à domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par FILASSISTANCE selon la situation et ne pourra dépasser **30 heures réparties sur une période maximale de 10 jours consécutifs par Evènement** ;
 - **OU** le transfert de ces personnes, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent en mettant à leur disposition un **Titre de transport** ;
 - **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** ;
- Les ascendants doivent résider dans la même Zone de résidence que celle de l'Adhérent.

16. Prestation accessible en cas d'accident ou de maladie entraînant une immobilisation à domicile supérieure à 14 jours de l'enfant âgé de moins de 16 ans* de l'Adhérent ou de son Conjoint

16.1. Soutien scolaire à domicile

FILASSISTANCE organise et prend en charge à compter du 1^{er} jour d'absence scolaire, pendant la période d'immobilisation, le soutien pédagogique de l'enfant, du primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au domicile de l'enfant, du lundi au vendredi, hors vacances scolaires et jours fériés, à concurrence de 10 heures par semaine dans la limite de 4 semaines par Evènement.

Cette prestation est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du Domicile de l'Adhérent.

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

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.

**Pour les enfants handicapés, la prestation précitée s'applique sans limite d'âge.*

17. Prestations accessibles en cas de dépendance d'un proche parent, ou en cas de handicap ou de dépendance de l'Adhérent, de son Conjoint ou de leurs enfants

17.1. Informations sur les droits et démarches autour de la dépendance

FILASSISTANCE recherche et communique à l'Aidant :

- Des solutions adaptées et des intervenants adéquats (par exemple : professionnels de santé, établissements de santé, fournisseurs en équipements santé et services associés, ambulanciers),
- Des renseignements concernant les voies de recours possibles après un refus de prise en charge par le régime obligatoire,
- Des renseignements sur les formalités administratives liées à la prise en charge,
- Des renseignements concernant la vie courante et notamment : l'habitation et le logement, les salaires, les assurances sociales, les allocations et les retraites, les services publics, le droit des consommateurs, l'hygiène de vie (par exemple : l'alimentation), la préparation aux voyages (précautions sanitaires et comportementales), les effets secondaires des médicaments, les vaccinations, les informations générales sur les pathologies, la nutrition et les traitements.

17.2. Bilan prévention perte d'autonomie

L'équipe pluridisciplinaire de FILASSISTANCE composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés réalise un « bilan prévention perte d'autonomie ».

Le bilan prévention perte d'autonomie de FILASSISTANCE aborde les difficultés rencontrées dans la vie quotidienne et notamment l'isolement social, l'entretien du Domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillement. Ce bilan est à la disposition de l'Aidé afin de favoriser son maintien à Domicile et de préserver sa qualité de vie.

L'équipe de FILASSISTANCE délivre des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'Aidé ou ses proches dans les démarches de maintien à Domicile.

Une solution en téléassistance pourra également être envisagée avec **une prise en charge des frais de mise en service.**

En fonction des besoins recensés par l'équipe de FILASSISTANCE, cette dernière pourra mettre en relation l'Aidé et/ou l'Aidant, avec un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui réalisera un diagnostic plus complet au Domicile de l'Aidé, sur l'aménagement de son habitat et de son environnement et proposera des solutions de prévention (pour éviter les hospitalisations ou les rechutes, rééducations, réadaptations afin d'améliorer son niveau d'indépendance, propositions d'aides spécifiques liées au handicap,...) en synergie avec des intervenants locaux tels que des spécialistes dans l'aménagement du Domicile, des fournisseurs de matériel spécialisé,...

Les frais engagés sont à la charge de l'Aidant ou de l'Aidé.

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale/dépendance (**reconnaissance et prise en charge thérapeutique**).

De plus, l'équipe de FILASSISTANCE aide l'Aidé à constituer un dossier perte d'autonomie, à établir un état de ses dépenses et de ses revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation de l'Aidé, l'équipe de FILASSISTANCE l'informe (ainsi que ses proches) sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles,...), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

Les informations transmises par l'équipe de FILASSISTANCE sont communiquées dans le respect de la déontologie médicale et des professionnels de santé qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostique ou thérapeutique personnalisées.

17.3. Bilan de vie au quotidien

FILASSISTANCE réalise avec l'Aidant, un bilan global de la situation de son Aidé en tenant compte du contexte et des conditions de vie :

- Dossier APA et autres aides à domicile déjà existantes,
- Professionnels intervenant à domicile,
- Présence et intervention ou non des proches,
- Aménagement du domicile,
- Situation financière.

A partir de ce bilan réalisé par téléphone, FILASSISTANCE identifie les prestations à mettre en place et propose un plan d'aide à domicile. En accord avec l'Aidant, FILASSISTANCE organise les prestations suivantes (**liste non exhaustive**) et aide dans le choix des prestataires :

- Livraison de repas, de courses, de médicaments,
- Télé sécurité, garde du domicile (vigile),
- Garde des petits-enfants, des animaux de compagnie,
- Aide-ménagère, accompagnateur dans les déplacements,
- Auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux,
- Coiffeur, pédicure, esthéticienne, dame de compagnie, service "blanchisserie", et tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 km du domicile...**),
- Téléassistance.

La prise en charge de ces prestations reste à la charge de l'Aidant.

17.4. Accompagnement psychologique pour l'Aidant

Lors de la survenance de la dépendance ou du handicap de l'Aidé, FILASSISTANCE met en relation l'Aidant aidant 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.

18. Prestations accessibles au proche parent qui entre en dépendance ou en cas de dépendance/handicap de l'Adhérent ou de son Conjoint

18.1. Bilan habitat

FILASSISTANCE organise et prend en charge à hauteur de 460 € maximum par Evènement l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement. Il est à la disposition de l'Aidé dans les domaines suivants :

- Informations sur l'adaptation du logement,
- Aide et informations sur l'interprétation du devis des prestataires et des types de travaux proposés,
- Renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateur sur véhicules, associations.

18.2. Aide administrative au domicile

FILASSISTANCE informe l'Aidant des démarches nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée et prend en charge l'intervention d'un prestataire pour faire le point sur ses documents administratifs.

La durée maximale de l'intervention est limitée à 7 heures et peut être fractionnée en 2 demi-journées par Evènement.

Le montant de la prise en charge est limité à 200 € TTC par Evènement.

18.3. Recherche d'un établissement spécialisé

Sur simple demande de l'Aidant, FILASSISTANCE recherche des établissements médicaux spécialisés pouvant recevoir l'Aidé.

Cette recherche est réalisée en fonction des différents besoins de l'Aidé, comme par exemple la zone géographique souhaitée, sa pathologie, son Handicap, son degré de dépendance et son budget.

FILASSISTANCE communique par téléphone, courrier ou email à l'Aidant une liste d'établissements à contacter, susceptibles de pouvoir prendre en charge son Aidé.

Si l'Aidant le souhaite, FILASSISTANCE s'occupe des démarches et réserve un lit dans un de ces établissements spécialisés **sous réserve de l'accord du centre d'admission et/ou de la disponibilité.**

Les frais engagés sont à la charge de l'Aidant.

18.4. Téléassistance

FILASSISTANCE met à la disposition de l'Aidé un service de téléassistance avec un appareil qui permet de garder contact privilégié avec l'extérieur, d'accéder à des services de proximité et à la fonction de téléassistance.

D'un simple geste, il 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 :

- 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'appels de FILASSISTANCE,
- Dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médicale de FILASSISTANCE,
- Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (sans prise en charge).

FILASSISTANCE prend en charge les frais de mise en service ainsi que les 3 premiers mois d'abonnement ou 3 mois d'abonnement si l'appareil est déjà installé chez l'Aidé.

19. Prestation accessible en cas d'hospitalisation imprévue de l'Aidant

19.1. Visiteur à Domicile

En cas d'Hospitalisation imprévue de l'Aidant, FILASSISTANCE organise auprès de l'Aidé la visite quotidienne d'une personne mandatée par FILASSISTANCE.

Sur demande et suite à l'accord de l'Aidé ou de l'Aidant, un programme de visites est établi. **Ces visites ont lieu entre le lundi et le samedi (hors jours fériés).**

Lors de chaque passage, le visiteur s'assure de la présence de l'Aidé et de sa réponse.

En cas de problème ou d'absence de réponse, le visiteur donne l'alerte à FILASSISTANCE (qui alerte la personne désignée par l'Aidé ou par l'Aidant et/ou aux secours).

FILASSISTANCE prend en charge 6 visites maximum par année civile et par Aidé.

D. TABLEAU DE SYNTHÈSE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTÉ

Prestations accessibles aux Bénéficiaires dès l'Adhésion

Informations médicales	Informations téléphoniques
Informations sociales	5 entretiens téléphoniques sur 12 mois
Informations juridiques	Informations téléphoniques
Nutrition prévention santé	Informations téléphoniques/1 fois par année civile
Bilan prévention des risques cardio-vasculaires	Informations téléphoniques/1 fois par année civile
Aide au déménagement	Mise en relation
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone/5 entretiens téléphoniques par année civile

Téléconsultation

Téléconsultation	Consultations médicales par téléphone ou par mail
------------------	---------------------------------------------------

Prestations accessibles en cas d'hospitalisation supérieure à 2 jours ou d'immobilisation à domicile supérieure à 5 jours de l'Adhérent ou de son Conjoint

Aide à domicile	10h maximum par Evènement pendant les 10 jours suivant le début de l'hospitalisation ou de l'immobilisation ou la date de fin d'hospitalisation ou d'immobilisation/2 heures minimum par jour
Présence d'un proche au chevet	1 Titre de transport 2 nuits (petits déjeuners compris) dans la limite de 50 € TTC maximum/nuit
Services de proximité	A utiliser pendant les 30 jours qui suivent la date de début de l'hospitalisation ou de l'immobilisation ou la date de fin d'hospitalisation ou de l'immobilisation
• Recherche et livraison de médicaments	1 livraison/Evènement
• Portage de repas	Pack de 5 à 7 jours de repas/3 déplacements par Evènement
• Portage d'espèces	1 Transport aller/retour Avance de 150€ TTC/remboursement dans les 30 jours à compter de la date d'avance
• Livraison de courses	1 livraison par Evènement
• Coiffure à domicile	1 déplacement par Evènement
Garde d'animaux de compagnie	3 jours maximum dans la limite de 250 €TTC par Evènement Retour au Domicile dans un rayon maximum de 25 km aller/retour

Prestations accessibles en cas d'hospitalisation imprévue de plus 24h, d'hospitalisation supérieure à 48 heures ou en cas d'immobilisation à domicile supérieure à 5 jours de l'Adhérent ou de son Conjoint

Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16* ans de l'Adhérent ou de son Conjoint	
• Garde à Domicile	30 heures maximum réparties sur 10 jours consécutifs par Evènement
• Ou Transfert des enfants chez un proche	1 Titre de transport
• Ou La venue d'un proche au Domicile	1 Titre de transport

*Pour les enfants handicapés, les prestations précitées s'appliquent sans limite d'âge

Si l'enfant âgé de moins de 16* ans de l'Adhérent ou de son Conjoint doit être transféré chez un proche éloigné géographiquement de l'école : soutien scolaire au Domicile du proche

3 heures par semaine et par enfant dans la limite de 4 semaines par Evènement

*Pour les enfants handicapés, les prestations précitées s'appliquent sans limite d'âge

Si personne ne peut assurer le transport des enfants âgés de moins de 16* ans de l'Adhérent ou de son Conjoint : conduite à l'école et retour au Domicile :

1 Aller-retour par semaine dans la limite de 4 semaines par Evènement

*Pour les enfants handicapés, les prestations précitées s'appliquent sans limite d'âge

Si personne ne peut assurer le transport des enfants âgés de moins de 16* ans de l'Adhérent ou de son Conjoint :
conduite aux activités extrascolaires et retour au Domicile

1 Aller-retour par semaine dans la limite de 4 semaines par Evènement

*Pour les enfants handicapés, les prestations précitées s'appliquent sans limite d'âge

Ecole à Domicile (pour les enfants âgés de moins de 16 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint)

2 heures par semaine dans la limite de 4 semaines par Evènement

*Pour les enfants handicapés, les prestations précitées s'appliquent sans limite d'âge

Garde ou transfert ascendants de l'Adhérent ou de son Conjoint

- | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| • Garde à Domicile | 30 heures maximum réparties sur 10 jours consécutifs par Evènement |
| • Ou Transfert des ascendants chez un proche | 1 Titre de transport |
| • Ou La venue d'un proche au Domicile | 1 Titre de transport |

Prestations accessibles en cas d'accident ou de maladie entraînant entraînant une immobilisation à domicile supérieure à 14 jours de l'enfant âgé de moins de 16* ans

Soutien scolaire à Domicile

10 heures maximum par semaine et dans la limite de 4 semaines
par Evènement

*Pour les enfants handicapés, les prestations précitées s'appliquent sans limite d'âge

Prestations accessibles en cas de dépendance d'un proche parent ou en cas de handicap ou de dépendance de l'Adhérent, de son Conjoint ou de leurs enfants

Informations sur les droits et les démarches autour de la dépendance	Informations téléphoniques
Bilan prévention perte d'autonomie	Entretien téléphonique
Bilan de vie au quotidien	Entretien téléphonique
Accompagnement psychologique pour l'Aidant	Ecoute psychologique par téléphone

Prestations accessibles au proche parent qui entre en dépendance ou en cas de dépendance/handicap de l'Adhérent ou de son Conjoint

Bilan habitat	460 € TTC maximum par Evènement
Aide administrative au domicile	7 heures maximum fractionnables en 2 demi-journées dans la limite de 200 € TTC par Evènement
Recherche d'un établissement spécialisé	Transmission de coordonnées
Téléassistance	Frais de mise en services et les 3 premiers mois d'abonnement

Prestations accessibles en cas d'hospitalisation imprévue de l'Aidant

Venue d'un visiteur à domicile	6 visites maximum par année civile et par Aidé
--------------------------------	------------------------------------------------

filassistance international

"Profession : Facilitateur de vie"

FILASSISTANCE INTERNATIONAL, Société Anonyme au capital de 3 500 000 €. 433 012 689 RCS NANTERRE.

Siège social : 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD. Entreprise régie par le Code des Assurances