

notice d'information des garanties Filassistance

L'ensemble des prestations d'Assistance est assuré
par FILASSISTANCE INTERNATIONAL.

Comment bénéficier des prestations ?

Votre service est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (et 24h sur 24, 7 jours sur 7 en cas de nécessité urgente).

Les prestations sont délivrées **en France métropolitaine (y compris la Principauté de Monaco et la Corse) et dans les DOM**, 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.

Pour bénéficier des prestations, il est indispensable de contacter FILASSISTANCE préalablement à toute intervention dans les 5 jours suivant l'événement.

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

Le nombre d'heures accordées pour les garanties est déterminé selon vos besoins, en accord avec l'équipe médico-sociale de FILASSISTANCE. Un certificat médical doit être adressé avant la mise en œuvre des prestations.

définitions

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

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

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

Bénéficiaires : le participant ou ses ayants droit (conjoint, concubin ou personne liée au participant par un pacte civil de solidarité, ainsi que leurs enfants et ascendants fiscalement à charge, vivant sous le même toit) assuré par une des entités Institution de Prévoyance ou mutuelle du groupe Aprionis ayant adhéré au contrat d'assistance et domicilié en France ou dans un DOM.

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

Franchise : part des dommages qui reste à la charge du participant.

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, consécutive ou non à une situation préexistante, médicalement constatée et imposant une immobilisation au domicile ou une hospitalisation.

Proches parents : ascendants et descendants au 1er degré, conjoint, concubin ou personne liée au participant par un pacte civil de solidarité.

Sinistre : tout événement justifiant l'intervention de FILASSISTANCE.

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

ASSISTANCE GAINS DE TEMPS

Vous bénéficiez d'une aide et d'une information dans les domaines de la vie courante (certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique est alors pris sous 48 heures). Notre équipe de chargés d'informations répond aux questions des bénéficiaires dans des domaines très variés :

INFORMATIONS JURIDIQUES : justice, vie professionnelle, sociétés, affaires, allocations, retraite, impôts, fiscalité, famille.

INFORMATIONS VIE PRATIQUE : logement, consommation, vacances, formalités administratives, services publics, enseignement.

INFORMATIONS MEDICO-SOCIALES : réponse aux questions d'ordre médical ou diététique, recherche de centres de cures.

INFORMATIONS DIVERSES ET DEPANNAGE : communications des numéros de téléphone de gares SNCF, aéroports, gendarmeries, entreprises de dépannage, etc.

ASSISTANCE BEBE

FILASSISTANCE vous apporte aide et information sur la grossesse et la maternité dans les domaines suivants :

INFORMATIONS ET AIDE A LA RECHERCHE D'AIDES FINANCIERES, A LA CONSTITUTION DE DOSSIERS

FILASSISTANCE fournit aide et conseils nécessaires à la résolution des questions de la vie familiale que se posent les parents. De même, FILASSISTANCE apporte des informations d'ordre administratif, social et juridique, et :

- aide le bénéficiaire à trouver les aides sociales dont il peut bénéficier, l'informe sur les démarches à effectuer pour les obtenir et l'aide dans la constitution de dossiers,
- aide le bénéficiaire à trouver des aides financières pour la garde d'enfants (allocation de garde d'enfant à domicile, l'AGED, les prestations d'accueil du jeune enfant, l'APAJE, allocations familiales),
- informe le bénéficiaire sur les montants des aides financières possibles, leurs conditions d'attribution, les durées de versement, les démarches à accomplir pour en bénéficier et l'aide dans la constitution de dossiers,
- informe le bénéficiaire sur les conséquences fiscales des différents types de contrats de vie commune,
- oriente le bénéficiaire dans les démarches à effectuer lors d'une naissance (déclaration, livret de famille, etc.),
- informe le bénéficiaire sur les droits de la famille.

La prestation de renseignements est assurée par une équipe de chargés d'informations qui répondent à toute question d'ordre réglementaire et juridique ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique.

SANTE

Sur simple demande téléphonique, FILASSISTANCE recherche et communique au bénéficiaire les informations ou expertises concernant l'hygiène de vie (alimentation, diététique, nutrition, etc.).

CONFORT ET BIEN-ETRE

Sur simple demande téléphonique, FILASSISTANCE aide

à la recherche, communique les coordonnées et met en relation le cas échéant le bénéficiaire avec des établissements spécialisés (centres de thalassothérapie post-natale, centres de massages, piscines où l'on propose une activité de bébés nageurs, etc.)

Par ailleurs, FILASSISTANCE aide à la recherche et communique les coordonnées de professionnels de santé : médecins généralistes et spécialistes, chirurgiens, dentistes, pharmaciens, auxiliaires médicaux et paramédicaux ...

Les frais engagés restent à la charge du bénéficiaire.

INFORMATIONS ET CONSEILS CONCERNANT LES BEBES

FILASSISTANCE procure des informations et des conseils au bénéficiaire sur les soins à apporter à un bébé (hygiène, bain, toilette, etc.), la prévention, notamment concernant les accidents domestiques et la nutrition (alimentation, sevrage, etc.).

ASSISTANCE JEUNES ENFANTS

Cette prestation est servie en cas d'immobilisation à domicile de votre enfant de moins de 15 ans accidenté ou malade (maladie soudaine, imprévisible et aiguë, non chronique).

GARDE D'ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Lorsqu'un de vos enfants ou de votre conjoint est immobilisé au domicile plus de 2 jours, suite à un accident ou une maladie et si aucun autre bénéficiaire ne peut rester à son chevet, FILASSISTANCE organise et prend en charge, jusqu'à 30 heures, la garde à domicile par une aide maternelle.

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 deux interventions par année civile pour chaque enfant assuré. Si vous ou votre conjoint le préférez, il est possible d'organiser et prendre en charge la venue d'un proche parent jusqu'au domicile en mettant à disposition un titre de transport.

Ce proche parent devant résider en France Métropolitaine et dans le département identique au vôtre si vous résidez dans un DOM.

ECOLE A DOMICILE

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de votre enfant ou celui de votre conjoint l'oblige à garder le lit par suite de maladie ou d'accident, et que cette obligation entraîne une absence scolaire supérieure à 15 jours, FILASSISTANCE fournit une aide pédagogique à partir du 16ème jour. FILASSISTANCE recherche et prend en charge un répétiteur scolaire 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 3ème. Elle ne peut être fournie qu'une fois par année scolaire pour chacun de vos enfants ou de votre conjoint et elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires d'été et pendant les jours fériés.

ASSISTANCE SANTE

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 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. De plus, nous pouvons intervenir pour rechercher une infirmière ou un intervenant paramédical.

Les frais de visite ou autres restent à la charge du bénéficiaire.

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

Sur simple appel d'un bénéficiaire, FILASSISTANCE peut le mettre en relation avec la plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, etc., destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

AIDE A L'ANALYSE DES DEVIS – ACCES PERSONNEL SECURISE AU SITE INTERNET <https://www.carresbleus.fr/>

FILASSISTANCE vous (ou tout autre bénéficiaire) met en relation du lundi au samedi de 8h à 20h avec la plate-forme Carrés Bleus pour les demandes d'analyse de devis dentaires et orthodontie, optiques et de prothèses.

Carrés Bleus vous (ou tout autre bénéficiaire) informe à la demande, dans le respect de la confidentialité du traitement des données médicales, sur le contenu des devis que vous lui soumettez (avantages, inconvénients, solutions alternatives) et sur leur prix par rapport à ses tarifs de références.

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

Ces dispositions concernent les frais engagés à l'étranger (hors France métropolitaine et DOM/TOM) à la suite d'un accident ou d'une maladie imprévisible survenant pendant la durée de validité des garanties. FILASSISTANCE rembourse le bénéficiaire à concurrence de **4 575 euros** sous déduction d'une franchise de 30 euros.

FILASSISTANCE attire l'attention du bénéficiaire :

- 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 exposer le bénéficiaire à supporter l'excédent,
- sur le fait que le montant de 4 575 € couvre les séjours consécutifs inférieurs à 90 jours,
- sur la prise en charge maximum pour les frais dentaires qui est de 150 euros.

Le paiement complémentaire de ces frais est fait par FILASSISTANCE au bénéficiaire, dès son retour en France, sur présentation de toutes pièces justificatives et après recours auprès de la sécurité sociale ou tout autre régime de prévoyance collective.

SERVICE DE TELEASSISTANCE

Si l'un des bénéficiaires le demande, il est possible de mettre à disposition un appareil de téléassistance qui permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur. D'un simple geste, l'abonné peut alerter le service d'assistance qui l'identifie même s'il ne peut pas parler. FILASSISTANCE prend en charge la mise en service d'un appareil par foyer, pour tout abonnement d'une durée minimale de 12 mois. Les frais d'abonnement restent à la charge de l'abonné.

ASSISTANCE HOSPITALISATION

Cette prestation est servie si vous (ou votre conjoint) êtes hospitalisé 5 jours ou plus ou d'immobilisé à domicile 11 jours ou plus, suite à un accident corporel ou une maladie.

AIDE A DOMICILE

FILASSISTANCE met à votre disposition (ou celle de votre conjoint) une aide à domicile et prend en charge sa rémunération jusqu'à 20 heures réparties à raison de 4 heures par jour maximum, pendant les 5 jours ouvrés de l'hospitalisation ou à la sortie de l'hôpital.

Cette prestation s'applique également en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours.

En cas d'hospitalisation de plus de 2 jours, suite à une chimiothérapie, FILASSISTANCE prend en charge une aide ménagère à concurrence de 2 heures par jour pendant les 2 jours qui suivent le retour à domicile, à concurrence de 30 heures par an.

GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS (OU PETITS-ENFANTS) DE MOINS DE 15 ANS ET DES ASCENDANTS

FILASSISTANCE organise et prend en charge de la garde des enfants de moins de 15 ans, jusqu'à 30 heures réparties sur 5 jours, si aucun bénéficiaire n'est à même de s'en occuper.

Si vous ou votre conjoint le préférez, notre équipe 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, ou
- pour les enfants, leur accompagnement à l'école pendant 5 jours (maximum 2 fois par jour, dans un rayon de 25 km).

Ce proche parent devant résider en France Métropolitaine si vous résidez en France Métropolitaine, et dans le département identique au vôtre si vous résidez dans un DOM.

Cette prestation s'applique également en cas de séjour en maternité de plus de 8 jours.

PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

Si vous-même, votre conjoint ou un de vos enfants vivants sous le même toit est hospitalisé à plus de 50 km de votre domicile, FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'un proche parent en mettant à sa disposition un titre de transport aller/retour. FILASSISTANCE prend en

charge sur justificatifs son hébergement sur place pendant 2 nuits à concurrence de 92 €.

Ce proche parent devant résider en France Métropolitaine si vous résidez en France Métropolitaine, et dans le département identique au vôtre si vous résidez dans un DOM.

GARDE DES ANIMAUX FAMILIERS

FILASSISTANCE 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 les vaccinations obligatoires, sur une période de 30 jours maximum et à concurrence de 305 €.

ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

FILASSISTANCE organise et prend en charge l'acheminement de médicaments à son domicile, si vous (ou un des membres de votre famille) êtes dans l'incapacité physique de vous déplacer, et s'il s'agit de médicaments indispensables à votre traitement immédiat selon la prescription médicale.

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

Le coût du ou des médicaments est à votre charge (ou à celle de votre conjoint).

ASSISTANCE DECES

Cette prestation est servie en cas de décès d'un bénéficiaire.

INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION DES OBSEQUES

FILASSISTANCE met à disposition des bénéficiaires un service « conseils et aides administratives » concernant notamment les obsèques civiles ou religieuses, prélèvement d'organes, chambres funéraires, services de Pompes Funèbres, inhumation, coût des obsèques, etc.

AIDE MENAGERE

FILASSISTANCE met à disposition d'un proche parent une aide ménagère et prend en charge sa rémunération à raison de 2 heures par jour au maximum, réparties pendant les 5 jours ouvrés faisant suite au décès d'un des bénéficiaires, sans pouvoir dépasser 20 heures.

GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS, DES ASCENDANTS ET GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Au moment du décès et/ou le jour des obsèques d'un bénéficiaire, FILASSISTANCE organise et prend en charge leur garde dans les mêmes conditions qu'en cas d'hospitalisation.

AVANCE DE FONDS

Si les bénéficiaires sont subitement démunis de moyens financiers, FILASSISTANCE leur procure, à titre d'avance sans intérêts, pour les frais d'inhumation, une somme maximum de 1 050 € TTC (somme remboursable dans un délai d'un mois).

EXCLUSIONS COMMUNES

FILASSISTANCE ne peut intervenir pour l'organisation des premiers secours, qui restent à la charge des autorités locales. Les prestations qui n'auront pas été utilisées par les bénéficiaires lors de la durée de la garantie excluent un remboursement a posteriori ou une indemnité compensatoire.

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de FILASSISTANCE les conséquences de tentative de suicide du bénéficiaire, des états résultants de l'usage de stupéfiants, lorsqu'ils n'entrent pas dans le cadre d'un traitement médicalement prescrit, d'un état d'alcoolémie supérieur au taux légal de tolérance, de la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée, de la participation du bénéficiaire à toutes épreuves, courses, compétitions motorisées ou leurs essais, des infractions à la législation en vigueur en France, commises de façon volontaire (faits intentionnellement causés ou provoqués par le bénéficiaire, la participation à un crime ou un délit, etc.).

Sont également exclus le décès par suicide au cours de la 1ère année suivant la date d'effet du présent contrat, les frais de restauration, de taxi ou d'hôtel engagés à l'initiative du bénéficiaire sans l'accord préalable de FILASSISTANCE (sauf en cas de force majeure).

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis des bénéficiaires, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance lors d'un sinistre. Ainsi, elle s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues. Toutefois, FILASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par une guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et matériels par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées, les conflits sociaux, tels que grèves, émeutes, mouvements populaires et lock-out, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités légales.