

# ASSISTANCE Multirisque Habitation

Dispositions Générales



**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION**  
**CONTRAT COLLECTIF D'ASSISTANCE**  
**n° FIC26HAB0060**  
**MAVIC**  
**« ASSISTANCE MRH »**

**Mutuelle assurance Ville de Colmar (MAVIC)**, société d'assurance à forme mutuelle, inscrite sous le numéro SIREN 303 626 691, dont le siège social se situe au 5, rue Etroite – 68000 COLMAR, a souscrit le contrat collectif n° **FIC26HAB0060**.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780\_01LOPR, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

|                                       |                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Téléphone</b>                      | <b>09 77 40 48 68</b> (depuis la France)<br><b>+33 9 77 40 48 68</b> (depuis l'Etranger)         |
| <b>Mail assistance technique auto</b> | <a href="mailto:assistance.personnes@filassistance.fr">assistance.personnes@filassistance.fr</a> |
| <b>Adresse</b>                        | 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex                                                |
| <b>Télécopie</b>                      | <b>09 77 40 17 87</b>                                                                            |

### 1) Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, **sauf stipulations contraires expressément prévues à l'article III. TABLEAU DES GARANTIES**, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur a lieu en France.

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

### 2) Quelle est la période des garanties ?

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Evènement à l'origine de la demande d'assistance survient pendant l'adhésion au Contrat et durant la période de validité de ce dernier.

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **FIC26HAB0060** auquel elles se rattachent, à défaut de stipulation expresse contraire.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance « **Assistance MRH** » de la MAVIC;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC26HAB0060**.

### 3) Qui peut bénéficier des garanties ?

Ont la qualité de Bénéficiaires :

- Toute personne physique, preneur d'un Contrat d'assurance « Assistance MRH » souscrit auprès de la MAVIC,
- Son Conjoint,
- Leurs enfants mineurs ou majeurs, âgés de moins de 30 ans (sauf condition d'âge spécifique à certaines garanties) à charge fiscalement, et vivant habituellement sous le même toit que le Bénéficiaire.
- Toute autre personne vivant en permanence à son foyer (à l'exception de ses locataires).

## I. DEFINITIONS

*Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.*

**Accident domestique** : Accident subi par le Bénéficiaire au Domicile.

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

**Acte de vandalisme** : Toute destruction (partielle ou totale), dégradation ou détérioration volontaire ou non volontaire du Domicile du Bénéficiaire, commise par un ou plusieurs individus.

**Adhérent** : Toute personne physique, assurée au titre du contrat d'assurance « **Assistance MRH** » de la MAVIC et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article

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

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

**Bénéficiaire** : Toute personne désignée à l'article 3, ci-avant.

**Catastrophe naturelle** : Elle est caractérisée par l'intensité anormale d'un agent naturel (inondation, coulée de boue, tremblement de terre, avalanche, sécheresse...) lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises. La Catastrophe naturelle doit faire l'objet d'un arrêté interministériel publié au Journal Officiel.

**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° **FIC26HAB0060**.

**Dégât des eaux** : dommage causé par l'eau, provenant généralement d'une fuite, d'une infiltration ou d'une rupture des canalisations.

**Domicile** : Le foyer fiscal ou le lieu de résidence principale et habituelle de l'Adhérent en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, mentionné comme tel sur dans le Contrat d'assurance « **Assistance MRH** ».

**Dysfonctionnement** : Trouble, anomalie dans le fonctionnement d'un appareil, d'une installation.

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

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

**France** : France métropolitaine, Andorre ou Monaco.

**Frais d'hôtel** : Les frais de location de chambre réellement exposés, dans la limite des plafonds indiqués, **et à l'exclusion de tout autre frais**.

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

**Hospitalisation imprévue** : Tout séjour dans un établissement de soins public ou privé, consécutif à un Accident domestique ou une Maladie, prescrite en urgence par un médecin, à l'exclusion des hospitalisations de jour et des Hospitalisations planifiées. **FILASSISTANCE** se réserve le droit de demander un bulletin confirmant l'Hospitalisation avant de mettre en œuvre les prestations d'assistance.

**Incendie** : La destruction, la dégradation ou la détérioration volontaire ou involontaire du Domicile du Bénéficiaire par l'effet d'une substance explosive ou de tout autre moyen de nature à créer un danger pour les personnes.

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

**Immobilisation imprévue** : L'Immobilisation qui n'était pas connue dans les 48 heures précédant sa délivrance.

**Inhabitable** : L'état du Domicile au sein duquel, suite à un Incendie, une explosion, un Dégât des eaux, une tempête, une Catastrophe naturelle, un Vol ou un Acte de vandalisme, les activités inhérentes à la jouissance normale ne peuvent plus y être exercées par les Bénéficiaires.

**Maladie** : Toute altération de la santé, médicalement constatée, soudaine, imprévisible et aigue (non chronique).

**Maladie imprévisible et grave** : Affection soudaine et inopinée de l'état de santé du Bénéficiaire, médicalement constatée et mettant en jeu le pronostic vital à court terme (soit dans un délai d'une semaine).

**Moyens de fermeture et de protection** : Moyens équipant les portes, fenêtres et volets donnant vers l'extérieur du Domicile.

**Panne** : Arrêt accidentel et soudain du fonctionnement d'un appareil, d'une installation.

**Vol** : Soustraction frauduleuse par tout individu d'un bien qui ne lui appartient pas, à l'insu ou contre la volonté du propriétaire ou du détenteur légitime. Afin d'ouvrir droit au bénéfice des garanties, le Vol doit faire l'objet d'une déclaration auprès des autorités de police ou de gendarmerie.

**Zone de résidence** : Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre : zone couvrant la France métropolitaine, la Principauté de Monaco, la Principauté d'Andorre.

## II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

### 1) Délivrance des prestations

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

En cas de rapatriement prévu par les garanties d'assistance, **FILASSISTANCE** met en œuvre cette prestation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie **dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires** suivant soit :

- (i) **la date de survenance de l'Évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties,**
- (ii) **uniquement dans le cadre des garanties de rapatriement, la date de l'attestation médicale aux termes de laquelle est constatée une aggravation de santé consécutive à l'Évènement donnant lieu au bénéfice des garanties.**

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

Les prestations accessibles à l'Étranger sont acquises uniquement en cas de survenance de l'Évènement garanti avant le terme du 90<sup>ème</sup> jour calendaire suivant la date de départ de France du Bénéficiaire. Seuls les déplacements privés à but non médical sont couverts.

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

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par **FILASSISTANCE** permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

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

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie ne peuvent donner lieu à un remboursement *a posteriori* ou au versement d'une indemnité compensatoire.

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

**FILASSISTANCE** pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation nécessitant l'intervention au Domicile d'un Bénéficiaire lorsque celui-ci, eu égard à son état de dégradation, est considéré comme étant soit insalubre soit comme présentant un danger ou risque pour la santé ou pour la sécurité de l'intervenant de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes, ...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou de l'un de ses prestataires.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre, d'exagération frauduleuse des préjudices, de dissimulation d'existence d'autres prestations indemnitaires ou d'utilisation ou de production de documents/justificatifs frauduleux ou inexacts, les Bénéficiaires perdront tout droit à indemnisation pour le sinistre.

### 2) Remboursement des prestations

Lorsque les garanties le prévoient expressément ou que l'intervention d'un prestataire auprès du Bénéficiaire n'est pas possible, **FILASSISTANCE** peut autoriser le Bénéficiaire à organiser lui-même la prestation.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** rembourse au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais, par virement, les frais engagés sous réserve de la transmission des justificatifs suivants :

- un RIB au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais afférents à un compte bancaire ouvert auprès d'une banque située sur le territoire de l'Union européenne,

- une facture acquittée\* originale ou copie scannée, au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais, reprenant l'ensemble des mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur et dont l'objet correspond exactement à la prestation qui aurait été mise en œuvre par **FILASSISTANCE** au profit du Bénéficiaire,
- les pièces justifiant la réalité de l'Évènement qui conduit le Bénéficiaire à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

Le remboursement est conditionné à l'obtention par le Bénéficiaire de l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

Le remboursement est toujours fait dans la limite de ce que **FILASSISTANCE** aurait pris en charge si elle avait organisé elle-même la prestation. Le Bénéficiaire s'engage à payer le cas échéant le reste à charge à son prestataire.

Le remboursement sera versé soit au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble desdites pièces, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

*\*Toute facture transmise dans un format ne garantissant pas l'inaltérabilité de cette dernière (.txt, .docx, .xlsx. ou tout autre format permettant la modification de la facture a posteriori de son édition) ne permettra pas d'obtenir un remboursement.*

### 3) Conditions d'ordre médical

La responsabilité de **FILASSISTANCE** ne pourra pas être recherchée dans le cas où la mise en œuvre des garanties serait retardée ou rendue impossible à cause des restrictions ou des conditions opposées par les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) visant les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes.

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

Par ailleurs, le Bénéficiaire perd son droit aux garanties dès lors qu'il refuse de suivre la décision des médecins de **FILASSISTANCE**. Dans cette situation, le Bénéficiaire décharge expressément **FILASSISTANCE** de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou en cas d'aggravation de son état de santé.

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

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

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

### 4) Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

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

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

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

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

**Les prestations d'information juridique** dispensées par **FILASSISTANCE** ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc.

Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire, **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.**

**La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du Bénéficiaire. **FILASSISTANCE** ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.**

**Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.**

#### **5) Conditions de prise en charge des Titres de transport**

---

En cas de transfert sanitaire ou de transport organisé et pris en charge par **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire consent à utiliser en priorité ses titres de voyage initiaux, modifiés ou échangés.

A défaut de modification ou d'échange, le Bénéficiaire s'engage à accomplir toutes les démarches nécessaires au remboursement des titres non utilisés et à verser les sommes correspondantes à **FILASSISTANCE**, et ce dans les 90 jours de son retour.

**Seuls les frais supplémentaires (résultant d'une modification, d'un échange ou d'un remboursement des titres de transport) par rapport au prix du titre initial acquitté par le Bénéficiaire pour son retour seront pris en charge par **FILASSISTANCE**.**

#### **6) Conditions d'avance de frais**

---

Dans le cadre de certaines garanties stipulées par le Contrat, **FILASSISTANCE** peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

- **Conditions préalables au versement de l'avance par **FILASSISTANCE****

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

- **Délai de remboursement de l'avance à **FILASSISTANCE****

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

- **Sanctions**

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

### III. TABLEAU DES GARANTIES

| PRESTATION ACCESSIBLE DES L'ADHESION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                             |
| Informations juridiques et vie pratique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Informations téléphoniques                                                                                                                                                  |
| PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCENDIE, D'EXPLOSION, DE DEGAT DES EAUX, DE TEMPETE, DE CATASTROPHE NATURELLE, DE VOL OU D'ACTE DE VANDALISME AFFECTANT LE DOMICILE ET AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DECLARATION A LA MAVIC                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                             |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme.</u></li> </ul>                                                    |                                                                                                                                                                             |
| Retour au Domicile sinistré<br>(Si aucun Bénéficiaire ne se trouve au Domicile lors de la survenance de l'Evènement)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement                                                                                                                |
| Poursuite du voyage<br>(Accessible uniquement si la garantie « Retour au Domicile sinistré » a été mise en œuvre)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement<br><b>OU</b> Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures maximum consécutives par Evènement |
| Gardiennage du Domicile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 48 heures maximum consécutives par Evènement                                                                                                                                |
| Intervention d'un professionnel pour fermer le Domicile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 200 TTC maximum par Evènement                                                                                                                                               |
| Intervention d'un plombier<br>(Si aucun Bénéficiaire ne se trouve au Domicile lors de la survenance de l'Evènement)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 200 TTC maximum par Evènement                                                                                                                                               |
| Transfert du mobilier<br>(Non cumulable avec « Aide au déménagement »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Location d'un véhicule utilitaire dans la limite de 500 TTC maximum par Evènement                                                                                           |
| Nettoyage du Domicile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 750 TTC maximum par Evènement                                                                                                                                               |
| Transmission des messages urgents                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Transmission                                                                                                                                                                |
| PRESTATIONS ACCESSIBLES SUITE A UN INCENDIE, UNE EXPLOSION, UN DEGAT DES EAUX, UNE TEMPETE, UNE CATASTROPHE NATURELLE, UN VOL OU UN ACTE DE VANDALISME RENDANT LE DOMICILE TEMPORAIREMENT INHABITABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                             |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme ayant rendu le Domicile temporairement Inhabitable.</u></li> </ul> |                                                                                                                                                                             |
| Transport à l'hôtel<br>(Dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile)<br>(Non cumulable avec « Transfert du Bénéficiaire », « Retour anticipé d'un proche » et « Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans »)                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Frais réels                                                                                                                                                                 |
| Hébergement à l'hôtel<br>(Dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 80 € TTC maximum par nuit dans la limite de 400 € TTC par Evènement                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (Non cumulable avec « Transport à l'hôtel », « Transfert du Bénéficiaire », « Retour anticipé d'un proche » et « Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                             |
| <b>Transfert du Bénéficiaire</b><br>(Non cumulable avec « Transport à l'hôtel », « Hébergement à l'hôtel », « Retour anticipé d'un proche » et « Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement<br><b>OU</b> Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures maximum consécutives par Evènement |
| <b>Retour anticipé d'un proche</b><br>(Non cumulable avec « Transport à l'hôtel », « Hébergement à l'hôtel », « Transfert du Bénéficiaire » et « Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement<br><b>OU</b> Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures maximum consécutives par Evènement |
| <b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans</b><br>(Non cumulable avec « Transport à l'hôtel », « Hébergement à l'hôtel », « Transfert du Bénéficiaire » et « Retour anticipé d'un proche »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                             |
| • <b>Garde à l'hôtel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 48 heures maximum par Evènement au cours de la première semaine suivant l'Evènement                                                                                         |
| • <b>OU Transfert chez une personne désignée</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 Titre de transport par enfant et par Evènement                                                                                                                            |
| • <b>OU Venue d'une personne désignée</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 Titre de transport par Evènement<br><b>OU</b> Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures maximum consécutives par Evènement                           |
| <b>Garde des Animaux de compagnie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |
| • <b>Garde à l'extérieur</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 250 € TTC maximum par Evènement                                                                                                                                             |
| • <b>OU Venue d'un proche</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 250 € TTC maximum par Evènement                                                                                                                                             |
| <b>Affaires de première nécessité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 300 € TTC maximum pour l'ensemble des Bénéficiaires par Evènement                                                                                                         |
| <b>Avance de fonds complémentaire</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 000 € TTC maximum par Evènement                                                                                                                                           |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEMENAGEMENT LORSQUE LE DOMICILE EST DEvenu DEFINITIVEMENT INHABITABLE SUITE A UN INCENDIE, UNE EXPLOSION, UN DEGAT DES EAUX, UNE TEMPETE, UNE CATASTROPHE NATURELLE, UN VOL OU UN ACTE DE VANDALISME</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                             |
| <u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent,</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme ayant rendu le Domicile définitivement Inhabitable.</u></li> </ul>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                             |
| <b>Aide dans les démarches administratives</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Informations téléphoniques</b>                                                                                                                                           |
| <b>Etat des lieux</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Mise en relation</b>                                                                                                                                                     |
| <b>Aide au déménagement</b><br>(Dans un rayon de 50 km maximum autour du Domicile)<br>(Non cumulable avec « Transfert du mobilier »)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Frais réels</b>                                                                                                                                                          |
| <b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU DE DETERIORATION DES PAPIERS D'IDENTITE SUITE A UN INCENDIE, UNE EXPLOSION, UN DEGAT DES EAUX, UNE TEMPETE, UNE CATASTROPHE NATURELLE, UN VOL OU UN ACTE DE VANDALISME</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                             |
| <u>Dans le cadre de cette garantie, il faut entendre :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme à l'origine de la perte, du Vol ou de la détérioration.</u></li> </ul> |                                                                                                                                                                             |
| <b>Aide administrative</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Informations téléphoniques</b><br>150 € TTC maximum par année civile pour les frais de reconstitution des documents                                                      |
| <b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU DE CASSE DES CLES DU DOMICILE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.</u></li> <li>- <u>par Evènement : La perte, le Vol ou la casse.</u></li> </ul>        |                                                                                                                                                   |
| Dépannage serrurerie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 200 € TTC maximum par année civile ( <i>frais de déplacement compris</i> )                                                                        |
| <b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PANNE OU DE DYSFONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE, ELECTRICITE, PLOMBERIE, MENUISERIE OU SERRURERIE DU DOMICILE</b>                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                   |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent,</u></li> <li>- <u>par Evènement : La Panne ou le Dysfonctionnement.</u></li> </ul>                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                   |
| Intervention d'un professionnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 200 € TTC maximum par année civile ( <i>frais de déplacement et main d'œuvre compris</i> )                                                        |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT DOMESTIQUE OU DE MALADIE AU DOMICILE SUBI PAR UN BENEFICIAIRE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie.</u></li> </ul> |                                                                                                                                                   |
| Recherche et réservation de lit<br>(Dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Mise en relation                                                                                                                                  |
| Transport à l'hôpital et retour au Domicile<br>(Dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Remboursement des frais en complément des remboursements de la Sécurité sociale                                                                   |
| Information de la famille                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Information téléphoniques                                                                                                                         |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 48 HEURES OU D'IMMOBILISATION IMPREVUE AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS SUITE A UN ACCIDENT DOMESTIQUE OU UNE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE</b>                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint,</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.</u></li> </ul>                                                                                        |                                                                                                                                                   |
| Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans<br>(Si aucun proche n'est disponible sur place)                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |
| • Garde au Domicile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 48 heures maximum par Evènement<br>12 heures maximum de garde effective par jour                                                                  |
| • <u>OU</u> Transfert chez un proche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 Titre de transport par enfant et par Evènement                                                                                                  |
| • <u>OU</u> Venue d'un proche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1 Titre de transport par Evènement<br><u>OU</u> Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures consécutives maximum par Evènement |
| Garde des Animaux de compagnie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 250 € TTC maximum par Evènement                                                                                                                   |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES SUITE A UN ACCIDENT DOMESTIQUE OU UNE MALADIE D'UN ENFANT DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                   |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : Les enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint fiscalement à charge,</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.</u></li> </ul>    |                                                                                                                                                   |
| Garde de l'enfant malade âgé de moins de 15 ans<br>(Uniquement en cas d'Immobilisation supérieure à 48 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                           | 12 heures maximum par Evènement réparties sur 2 jours consécutifs                                                                                 |
| Transfert à l'hôpital et retour au Domicile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Organisation sans prise en charge                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Présence d'un proche parent au chevet de l'enfant malade âgé de moins de 15 ans                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1 Titre de transport par Evènement                                                              |
| <b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES SUITE A UN ACCIDENT DOMESTIQUE OU UNE MALADIE D'UN ENFANT DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |
| <u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires</u> : Les enfants mineurs de l'Adhérent ou de son Conjoint fiscalement à charge,</li> <li>- <u>par Evènement</u> : L'Accident domestique ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.</li> </ul>                                                                                    |                                                                                                 |
| Ecole à Domicile ou à l'hôpital                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 6 semaines maximum par Evènement<br>2 heures consécutives minimum par jour                      |
| <b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                 |
| <u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires</u> : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,</li> <li>- <u>par Evènement</u> : L'Accident ou la Maladie.</li> </ul>                                                         |                                                                                                 |
| Rapatriement ou transport sanitaire du Bénéficiaire malade ou blessé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Frais réels                                                                                     |
| Accompagnement du Bénéficiaire lors de son rapatriement sanitaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement                                    |
| Avance et remboursement complémentaire des frais médicaux engagés à l'Etranger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6100 € TTC maximum par Evènement<br>45 € TTC maximum pour les soins dentaires                   |
| <b>Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers</b><br><i>(En cas de rapatriement ou transport sanitaire d'un Bénéficiaire)</i><br><i>(Lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule)</i><br><i>(Non cumulable avec « Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers »)</i>                                     | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement                                    |
| <b>Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers</b><br><i>(En cas de rapatriement ou transport sanitaire d'un Bénéficiaire)</i><br><i>(Lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule)</i><br><i>(Non cumulable avec « Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers »)</i>                                              | Frais de mission du chauffeur                                                                   |
| <b>Rapatriement au Domicile des autres personnes</b><br><i>(En cas de rapatriement ou transport sanitaire d'un Bénéficiaire)</i><br><i>(Lorsque l'absence du Bénéficiaire empêche les autres personnes de rejoindre leur Domicile)</i>                                                                                                                                                                                                | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par personne et par Evènement                   |
| <b>Rapatriement au Domicile des enfants âgés de moins de 15 ans</b><br><i>(En cas de rapatriement ou transport sanitaire d'un Bénéficiaire)</i><br><i>(Si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux)</i>                                                                                                                                                                                                                            | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par enfant et pour l'accompagnant par Evènement |
| <b>Rapatriement au Domicile des Animaux de compagnie</b><br><i>(En cas de rapatriement ou transport sanitaire d'un Bénéficiaire)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Animal et par Evènement                     |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 10 JOURS SUITE A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER</b>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                 |
| <u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires</u> : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,</li> <li>- <u>par Evènement</u> : L'Accident ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.</li> </ul> |                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Evènement<br>80 € TTC maximum par nuit dans la limite de 800 € TTC par Evènement                                                                                     |
| <u>OU</u> Présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1 Titre de transport par Evènement<br><u>OU</u> Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures consécutives maximum par Evènement<br>80 € TTC maximum par nuit dans la limite de 800 € TTC par Evènement |
| Prolongation du séjour à l'hôtel pour des raisons médicales<br>(Si l'état de santé du Bénéficiaire ne justifie pas une Hospitalisation ou un transport sanitaire mais que son retour à la date initialement prévue est contre-indiqué médicalement)                                                                                                           | 80 € TTC maximum par nuit et par personne dans la limite de 800 € TTC par personne et par Evènement<br>1 Titre de transport (billet retour uniquement) par personne et par Evènement                                     |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE SURVENU D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER</b>                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.</u></li> <li>- <u>par Evènement : Le décès.</u></li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                          |
| Rapatriement de corps d'un Bénéficiaire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Frais réels                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport entre l'aéroport international et le lieu d'inhumation en France</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                | 800 € TTC maximum par Evènement                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de cercueil</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          |
| Venue d'un proche pour les démarches administratives en cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement                                                                                                                                                                                                                                                  | 1 Titre de transport par Evènement<br>80 € TTC maximum par nuit dans la limite de 800 € TTC par Evènement                                                                                                                |
| Rapatriement jusqu'au lieu d'inhumation des autres personnes présentes sur place<br>(En cas de décès à l'Etranger uniquement)                                                                                                                                                                                                                                 | 1 Titre de transport par personne et par Evènement                                                                                                                                                                       |
| Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers<br>(Lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule)<br>(Non cumulable avec « Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers »)<br>(En cas de décès à l'Etranger uniquement)                 | 1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement                                                                                                                                                             |
| Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers<br>(Lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule)<br>(Non cumulable avec « Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers »)<br>(En cas de décès à l'Etranger uniquement)                          | Frais de mission du chauffeur                                                                                                                                                                                            |
| Rapatriement au Domicile des autres personnes<br>(Lorsque l'absence du Bénéficiaire empêche les autres personnes de rejoindre leur Domicile)<br>(En cas de décès à l'Etranger uniquement)                                                                                                                                                                     | 1 Titre de transport par personne et par Evènement                                                                                                                                                                       |
| Rapatriement au Domicile des enfants âgés de moins de 15 ans<br>(Si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux)<br>(En cas de décès à l'Etranger uniquement)                                                                                                                                                                                                 | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par enfant et pour l'accompagnant par Evènement                                                                                                                          |
| Rapatriement au Domicile des Animaux de compagnie<br>(En cas de décès à l'Etranger uniquement)                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Animal et par Evènement                                                                                                                                              |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT GRAVE, DE MALADIE IMPREVISIBLE ET GRAVE OU DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE DE L'ADHERENT</b>                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'Accident grave, la Maladie imprévisible et grave ou le décès.</u></li> </ul> <p>Les membres de la famille sont les suivants : Conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le Bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur.</p> |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Retour anticipé du Bénéficiaire</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>1 Titre de transport (billet retour uniquement) par Evènement</b>                                                                                                                                |
| <b>Voyage du Bénéficiaire ou d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers</b><br><i>(Si aucun des passagers présents ne peut conduire le Véhicule bénéficiaire)</i><br><i>(Non cumulable avec « Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers »)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>1 Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement</b>                                                                                                                                 |
| <b>Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers</b><br><i>(Lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule)</i><br><i>(Non cumulable avec « Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers »)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Frais de mission du chauffeur</b>                                                                                                                                                                |
| <b>Rapatriement au Domicile des autres personnes</b><br><i>(Lorsque l'absence du Bénéficiaire empêche les autres personnes de rejoindre leur Domicile)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>1 Titre de transport (billet retour uniquement) par personne et par Evènement</b><br><b>OU Mise à disposition d'un véhicule de location pendant 24 heures maximum consécutives par Evènement</b> |
| <b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE OU DE VOL DES EFFETS PERSONNELS D'UN BENEFICIAIRE EN DEPLACEMENT A L'ETRANGER UNIQUEMENT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |
| <p><u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.</u></li> <li>- <u>par Evènement : La perte ou le Vol.</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Assistance administrative</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Informations téléphoniques</b>                                                                                                                                                                   |
| <b>Avance de fonds</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>800 € TTC maximum par Evènement</b>                                                                                                                                                              |
| <b>Envoi d'objets indispensables sur place</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>75 € TTC maximum par envoi et par Evènement</b>                                                                                                                                                  |
| <b>PRESTATIONS ACESIBLES EN CAS D'INFRACTION INVOLONTAIRE A LA LEGISLATION DU PAYS ETRANGER PAR UN BENEFICIAIRE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                     |
| <p><u>Dans le cadre de ces garanties, il faut entendre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>par Bénéficiaires : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.</u></li> <li>- <u>par Evènement : L'infraction involontaire à la législation du pays Etranger.</u></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Honoraires d'avocat</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>2000 € TTC maximum par Evènement</b>                                                                                                                                                             |
| <b>Avance de la caution pénale</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>8000 € TTC maximum par Evènement</b>                                                                                                                                                             |

## IV. DETAIL DES GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation du tableau synoptique ci-avant, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

### 1) PRESTATION ACCESSIBLE DES L'ADHESION

Dans le cadre de la garantie de cette article IV. 1), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent.

#### a. Informations juridiques et vie pratique

**FILASSISTANCE** répond aux questions des Bénéficiaires dans les domaines suivants :

- Informations juridiques
  - Justice / défense / recours,
  - Assurances sociales / allocations / retraites,
  - Impôts / fiscalité,
  - Famille,
  - Travail,
  - Protection sociale,
- Informations vie pratique
  - Sociétés,
  - Retraite.
  - Habitation / logement,
  - Consommation,
  - Vacances / loisirs,
  - Formalités / cartes / permis,
  - Les services publics,
  - Enseignement / formation.

### 2) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCENDIE, D'EXPLOSION, DE DEGAT DES EAUX, DE TEMPETE, DE CATASTROPHE NATURELLE, DE VOL OU D'ACTE DE VANDALISME AFFECTANT LE DOMICILE ET AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DECLARATION A LA MAVIC

Dans le cadre des garanties de cet article IV.2), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme.

#### a. Retour au Domicile sinistré

Si aucun des Bénéficiaires ne se trouve au Domicile au moment de l'Evènement et que la présence de l'un d'eux est impérative pour effectuer les premières démarches liées à l'Evènement, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge sa venue, en mettant à sa disposition un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement.

consécutives par Evènement. Pour bénéficier de cette assistance, le Bénéficiaire doit satisfaire aux conditions exigées par les loueurs de véhicule.

Cette garantie est accessible uniquement si la garantie « Retour au Domicile sinistré » a également été mise en œuvre.

#### b. Poursuite du voyage

Si le Bénéficiaire doit retourner sur son lieu de séjour, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge son retour, en mettant à sa disposition soit un Titre de transport (billet retour uniquement) soit un véhicule de location de catégorie A ou B pour une durée maximale de 24 heures

#### c. Gardiennage du Domicile

Si à la suite de l'Evènement, le Domicile endommagé doit faire l'objet d'une surveillance afin d'empêcher toute intrusion malveillante et, notamment, préserver d'un vol le mobilier le garnissant, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, selon les disponibilités locales, la présence d'un vigile ou d'un gardien chargé de surveiller les lieux

pendant 48 heures maximum consécutives par Evènement.

#### **d. Intervention d'un professionnel pour fermer le Domicile**

---

Si à la suite de l'Evènement, les moyens de fermeture et de protection équipant le Domicile sont fracturés ou endommagés, **FILASSISTANCE** recherche et fournit au Bénéficiaire les coordonnées de professionnels (serrurier, menuisier, vitrier) capables d'effectuer la remise en état des équipements endommagés. **FILASSISTANCE** prend en charge les frais d'intervention de ce professionnel pour sécuriser la porte ou les issues du Domicile dans la limite de 200 € TTC par Evènement.

Les frais de remise en état des moyens de fermeture (main d'œuvre, déplacement, matériaux) restent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Le choix final du ou des prestataire(s) chargé(s) de la remise en état relève du Bénéficiaire. **FILASSISTANCE** ne pourra être tenue pour responsable de la qualité ou des délais de réalisation des travaux effectués par ce prestataire.

#### **e. Intervention d'un plombier**

---

Si à la suite de l'Evènement, le Bénéficiaire se trouve en déplacement et qu'il n'est pas en mesure d'arrêter ou de faire arrêter rapidement la fuite d'eau survenant à son Domicile, **FILASSISTANCE** prend en charge l'intervention d'un plombier pour procéder aux premières réparations urgentes dans la limite de 200 € TTC par Evènement.

Les frais de remise en état des moyens de fermeture (main d'œuvre, déplacement, matériaux) restent à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Le choix final du ou des prestataire(s) chargé(s) de la remise en état relève du Bénéficiaire. **FILASSISTANCE** ne pourra être tenue pour responsable de la qualité ou des délais de réalisation des travaux effectués par ce prestataire.

#### **f. Transfert du mobilier**

---

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge, selon les disponibilités locales, la location d'un véhicule de type utilitaire se conduisant avec le permis B afin de permettre au Bénéficiaire d'effectuer le déménagement des objets restés dans l'habitation sinistrée dans la limite de 500 € TTC par Evènement. Pour bénéficier de cette assistance, le Bénéficiaire doit satisfaire aux conditions exigées par les loueurs de véhicule.

*Cette prestation n'est pas cumulable avec « Aide au déménagement ».*

#### **g. Nettoyage du Domicile**

---

Afin de préserver les biens restants dans le Domicile sinistré, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge, selon les disponibilités locales, l'intervention d'une entreprise de nettoyage afin d'aider à la remise en état des lieux dans la limite de 750 € TTC par Evènement.

#### **h. Transmission des messages urgents**

---

**FILASSISTANCE** se charge de transmettre les messages urgents à la famille du Bénéficiaire ou à son employeur.

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.

De même, **FILASSISTANCE** se charge de communiquer les messages urgents laissés par la famille du Bénéficiaire.

**Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité du Bénéficiaire ou de ses des proches.**

### 3) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCENDIE, D'EXPLOSION, DE DEGAT DES EAUX, DE TEMPETE, DE CATASTROPHE NATURELLE, DE VOL OU D'ACTE DE VANDALISME RENDANT LE DOMICILE TEMPORAIREMENT INHABITABLE

---

Dans le cadre des garanties de cet article IV.3), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme ayant rendu le Domicile temporairement Inhabitable.

#### a. Transport à l'hôtel

---

Dans le cas où le Bénéficiaire ne peut le faire lui-même, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge son transport à l'hôtel.

**FILASSISTANCE** n'est pas tenue à l'exécution de cette obligation dans le cas où il n'y aurait pas de chambre d'hôtel disponible à moins de 100 km du Domicile du Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « *Transfert du Bénéficiaire* » et « *Retour anticipé d'un proche* » et « *Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans* ».

#### b. Hébergement à l'hôtel

---

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge les frais de séjour à l'hôtel des Bénéficiaires à concurrence de **80 € TTC** maximum par nuit et dans la limite de **400 € TTC** par Evènement.

Les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge.

**FILASSISTANCE** n'est pas tenue à l'exécution de cette obligation dans le cas où il n'y aurait pas de chambre d'hôtel disponible à moins de 100 km du Domicile du Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « *Transfert du Bénéficiaire* » et « *Retour anticipé d'un proche* » et « *Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans* ».

#### c. Transfert du Bénéficiaire

---

A la demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge son transfert ainsi que celui des autres Bénéficiaires vivant habituellement sous son toit chez un proche résidant en France, en mettant à leur disposition soit un Titre de transport (billet aller uniquement) par

Bénéficiaire et par Evènement soit un véhicule de location de catégorie A ou B, mis à disposition par **FILASSISTANCE** pour une durée maximale de 24 heures. Pour bénéficier de cette assistance, le Bénéficiaire doit satisfaire aux conditions exigées par les loueurs de véhicule.

Cette prestation n'est pas cumulable « *Transport à l'hôtel* », « *Hébergement à l'hôtel* », « *Retour anticipé d'un proche* » et « *Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans* ».

#### d. Retour anticipé d'un proche

---

A la demande du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le retour d'un proche résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, pour héberger le Bénéficiaire et les personnes vivant habituellement sous son toit, en mettant à sa disposition soit un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement soit un véhicule de location de catégorie A ou B, mis à disposition par **FILASSISTANCE** pour une durée maximale de 24 heures. Pour bénéficier de cette assistance, le proche doit satisfaire aux conditions exigées par les loueurs de véhicule.

Cette prestation n'est pas cumulable « *Transport à l'hôtel* », « *Hébergement à l'hôtel* », « *Transfert du Bénéficiaire* » et « *Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans* ».

#### e. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans

---

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par le Bénéficiaire :

- la garde des enfants à l'hôtel par une personne qualifiée pendant 48 heures maximum par Evènement au cours de la première semaine suivant l'Evènement et à raison de 12 maximum de garde effective par jour, en dehors des week-ends, jours chômés et fériés,

- le transfert des enfants chez une personne désignée par le Bénéficiaire résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco, en mettant à leur disposition un Titre de transport par Evènement,
- la venue d'une personne désignée par le Bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, Andorre ou Monaco afin qu'elle se rende à l'hôtel pour assurer la garde des enfants, **en mettant à sa disposition soit un Titre de transport soit un véhicule de location de catégorie A ou B pendant 24 heures maximum consécutives par Evènement.**

Cette prestation n'est pas cumulable « *Transport à l'hôtel* », « *Hébergement à l'hôtel* », « *Transfert du Bénéficiaire* » et « *Retour anticipé d'un proche* ».

#### **f. Garde des Animaux de compagnie**

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par le Bénéficiaire :

- la garde des Animaux de compagnie à l'extérieur des Animaux de compagnie,
- la garde des Animaux de compagnie par un proche désigné par le Bénéficiaire, résidant en

### **4) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEMENAGEMENT LORSQUE LE DOMICILE EST DEVENU DEFINITIVEMENT INHABITABLE SUITE A UN INCENDIE, UNE EXPLOSION, UN DEGAT DES EAUX, UNE TEMPETE, UNE CATASTROPHE NATURELLE, UN VOL OU UN ACTE DE VANDALISME**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.4), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent,
- par Evènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme ayant rendu le Domicile définitivement Inhabitable.

#### **a. Aide dans les démarches administratives**

**FILASSISTANCE** communique au Bénéficiaire toutes les informations utiles sur les démarches à effectuer en cas de déménagement ainsi que, si besoin des lettres types pour informer les services et organismes tels que Centre des Eaux, Centre des Impôts, Poste, EDF/GDF, opérateurs téléphoniques, Banque, Sécurité Sociale, etc.

#### **b. Etat des lieux**

**FILASSISTANCE** met le Bénéficiaire en relation avec un spécialiste de son réseau qui lui indiquera les points essentiels à vérifier lors de la visite du logement.

France métropolitaine, Andorre ou Monaco, **dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile.**

**Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 250 € TTC par Evènement.**

#### **g. Affaires de première nécessité**

Si l'Evènement a détruit ou rendu inutilisable l'intégralité des effets personnels du Bénéficiaire et de sa famille, **FILASSISTANCE** lui procure des effets vestimentaires et de toilette de première nécessité **dans la limite de 1 300 € TTC pour l'ensemble des Bénéficiaires par Evènement.**

#### **h. Avance de fonds complémentaire**

Si le Bénéficiaire se trouve subitement et intégralement démuné de ses moyens financiers dont il a immédiatement besoin, **FILASSISTANCE** lui consent une **avance de fonds** sans intérêts **dans la limite de 1 000 € TTC par Evènement.**

**Cette avance est remboursable dans les conditions précisées à l'article II. 6) « Conditions d'avance de frais ».**

**Sous réserve d'un délai de prévenance de 72 heures** et si le Bénéficiaire le souhaite, un spécialiste mandaté par **FILASSISTANCE** pourra l'accompagner pour lui apporter son concours lors de la visite et de l'établissement du rapport.

**Le coût d'intervention du spécialiste est à la charge du Bénéficiaire.**

#### **c. Aide au déménagement**

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge les **frais de transfert du mobilier du Bénéficiaire soit vers son nouveau lieu de résidence en France soit vers un garde-meuble** (également situé en France métropolitaine, Andorre ou Monaco) sous réserve que le Bénéficiaire le demande dans les 60 jours qui suivent la date de

survenance de l'Évènement.

Le déménagement est organisé et pris en charge par **FILASSISTANCE** dans un rayon maximum de 50 km autour du Domicile sinistré.

L'assurance qui couvre les biens et les effets personnels du Bénéficiaire pendant le déménagement reste à la charge du Bénéficiaire.

Cette prestation n'est pas cumulable « *Transfert du mobilier* ».

#### 5) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU DE DETERIORATION DES PAPIERS D'IDENTITE SUITE A UN INCENDIE, UNE EXPLOSION, UN DEGAT DES EAUX, UNE TEMPETE, UNE CATASTROPHE NATURELLE, UN VOL OU UN ACTE DE VANDALISME

---

Dans le cadre de la garantie de cet article IV.5), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Évènement : L'Incendie, l'explosion, le Dégât des eaux, la tempête, la Catastrophe naturelle, le Vol ou l'Acte de vandalisme à l'origine de la perte, du Vol ou de la détérioration.

##### a. Aide administrative

---

française (passeport, carte d'identité, carte grise, visa, etc.)

Lorsque le Bénéficiaire a perdu ou s'est fait dérober ses papiers d'identité ou qu'ils ont été détruits suite à un Incendie, une Explosion, un Dégât des eaux, une Tempête, une catastrophe naturelle, un vol ou un Acte de vandalisme, **FILASSISTANCE** lui propose une assistance administrative pour faire établir ou renouveler ses documents administratifs délivrés par l'administration

**FILASSISTANCE** participe aux frais de reconstitution des documents dans la limite de 150 € TTC par année civile.

#### 6) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU DE CASSE DES CLES DU DOMICILE

---

Dans le cadre de la garantie de cet article IV.6), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Évènement : La perte, le Vol ou la casse.

##### a. Dépannage serrurerie

---

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'intervention d'un serrurier dans la limite de 200 € TTC année civile (frais de déplacement compris) pour ouvrir la porte du Domicile.

**FILASSISTANCE** se réserve le droit de demander au Bénéficiaire de justifier de sa qualité d'occupant du Domicile.

Les travaux éventuellement entrepris à la suite de cette intervention (main d'œuvre et pièces) restent à la charge du Bénéficiaire.

#### 7) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE PANNE OU DE DYSFONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE, ELECTRICITE, PLOMBERIE, MENUISERIE OU SERRURERIE DU DOMICILE

---

Dans le cadre de la garantie de cet article IV.7), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent,
- par Évènement : La Panne ou le Dysfonctionnement.

##### a. Intervention d'un professionnel

---

En l'absence de contrat d'entretien ou de garantie, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'intervention

d'un réparateur qualifié dans le domaine concerné **dans la limite d'une intervention par année civile**, tout Dysfonctionnement ou Panne confondus, **pour un montant maximum de 200 € TTC incluant le déplacement et la main d'œuvre.**

Le coût éventuel des pièces détachées reste à la charge du Bénéficiaire.

#### NE SONT PAS GARANTIES LES INTERVENTIONS :

- portant sur les parties communes de l'immeuble dans lequel est situé le Domicile ;
- portant sur des Pannes ou Dysfonctionnements consécutifs à l'usure normale ou la vétusté des installations ou du Domicile, ou consécutifs à un défaut de prévention, d'entretien ou de réparation incombant au Bénéficiaire des installations ou du Domicile.

### 8) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT DOMESTIQUE OU DE MALADIE AU DOMICILE SUBI PAR UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.8), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie.

#### a. Recherche et réservation de lit en milieu hospitalier

Si le Bénéficiaire le souhaite et sur prescription médicale uniquement, **FILASSISTANCE** organise sans prendre charge la recherche et la réservation d'une place en milieu hospitalier public ou privé, dans la limite des disponibilités dans les établissements hospitaliers situés dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile du Bénéficiaire.

sanitaire léger, du Domicile jusqu'au lieu de son Hospitalisation situé dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile.

Le remboursement est conditionné à la réception par **FILASSISTANCE** du décompte de remboursement de la Sécurité Sociale et des organismes de protection sociale complémentaire. Le Bénéficiaire s'engage à effectuer toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ses frais auprès de ses organismes et à verser à **FILASSISTANCE** toutes sommes perçues par lui à ce titre lorsque l'avance des frais aura été faite par **FILASSISTANCE**.

#### b. Transfert à l'hôpital et retour au Domicile

**FILASSISTANCE** rembourse en complément des remboursements réalisés par la Sécurité Sociale et des organismes de protection sociale complémentaire (mutuelle, assureur ou institution de prévoyance santé), le transport aller/retour, en ambulance ou en véhicule

#### c. Information de la famille

**FILASSISTANCE** informe la famille du Bénéficiaire ou les personnes préalablement désignées par lui du lieu d'Hospitalisation où elles pourront prendre de ses nouvelles.

### 9) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 48 HEURES OU D'IMMOBILISATION IMPREVUE AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS SUITE A UN ACCIDENT DOMESTIQUE OU UNE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE

Dans le cadre des garanties de cet article IV.9), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint,
- par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.

#### a. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 15 ans

Si aucun proche n'est disponible sur place, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-

dessous, choisie par le Bénéficiaire :

- la garde des enfants au Domicile de l'Adhérent, par une personne qualifiée **pendant 48 heures maximum par Evènement** et à raison de 12

heures maximum de garde effective par jour, en dehors des week-ends, jours chômés et fériés,

- le transfert des enfants chez une personne désignée par le Bénéficiaire résidant en France, **en mettant à leur disposition un Titre de transport par Evènement**,
- la venue d'une personne désignée par le Bénéficiaire et résidant en France afin qu'elle se rende au Domicile de l'Adhérent pour assurer la garde des enfants, **en mettant à sa disposition soit un Titre de transport soit la mise à disposition d'un véhicule de location de catégorie A ou B pendant 24 heures maximum consécutives.**

#### **b. Garde des Animaux de compagnie**

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par le Bénéficiaire :

- la garde des Animaux de compagnie à l'extérieur, ou leur entretien à Domicile,
- la garde des Animaux de compagnie par un proche désigné par le Bénéficiaire, résidant en France, dans un rayon maximum de 100 km autour du Domicile.

**Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 250 € TTC par Evènement.**

### **10) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 48 HEURES AU DOMICILE SUITE A UN ACCIDENT DOMESTIQUE OU UNE MALADIE D'UN ENFANT DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.10), il faut entendre

- par Bénéficiaire : Les enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans de l'Adhérent ou de son Conjoint fiscalement à charge,
- par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.

#### **a. Garde de l'enfant malade âgé de moins de 15 ans**

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la présence d'une garde d'enfant chargée de s'occuper de l'enfant dans la limite de 12 heures par Evènement réparties sur 2 jours consécutifs.

Cette garantie est mise en œuvre lorsque l'enfant, du fait de son état de santé, ne peut pas demeurer sans surveillance à son Domicile et que le(s) parents doi(ven)t s'en absenter pour des raisons professionnelles.

Cette garantie est accessible uniquement en cas d'Immobilisation supérieure à 48 heures.

#### **b. Transfert à l'hôpital et retour au Domicile**

Sur demande du médecin sur place, si l'état de santé de l'enfant du Bénéficiaire nécessite son Hospitalisation,

**FILASSISTANCE** envoie une ambulance, **sans prise en charge**, pour son transport au centre médical le plus proche.

A l'issue de l'Hospitalisation, **FILASSISTANCE** organise si nécessaire, **sans prise en charge**, le retour à son Domicile en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, selon la prescription médicale.

#### **c. Présence d'un proche parent au chevet de l'enfant malade âgé de moins de 15 ans**

Si, après la mise en œuvre de la garantie « *garde de l'enfant malade âgé de moins de 15 ans* », les parents ne peuvent toujours pas en assurer la garde et, doivent poursuivre leur activité professionnelle, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'un proche parent désigné par eux pour venir au chevet de l'enfant malade, **en mettant à sa disposition un Titre de transport par Evènement.**

**Cette prestation est organisée et prise en charge au départ et à destination de la France uniquement.**

### **11) PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUITE A UN ACCIDENT DOMESTIQUE OU UNE MALADIE D'UN ENFANT DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.11), il faut entendre

- par Bénéficiaire : Les enfants mineurs de l'Adhérent ou de son Conjoint fiscalement à charge,
- par Evènement : L'Accident domestique ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.

#### **a. Ecole à Domicile**

Si une Immobilisation au Domicile ou une Hospitalisation d'une durée supérieure à 15 jours consécutifs empêche l'enfant du Bénéficiaire d'assister aux cours dispensés par l'établissement scolaire (école élémentaire, collège et lycée d'enseignement général, soit du CP à la Terminale) dans lequel il est régulièrement inscrit, **FILASSISTANCE** met un répétiteur scolaire à la disposition de l'enfant, dès le 1er jour d'absence scolaire sous réserve que son état de santé lui permette de suivre les enseignements dispensés.

Pour un même évènement (Accident domestique ou Maladie), **FILASSISTANCE** prend en charge les frais s'y rapportant **à concurrence de 10 heures par semaine**, tous cours confondus **avec un maximum de 6 semaines par Evènement. Les cours sont fractionnables dans la limite de 5 déplacements du répétiteur scolaire par semaine et de 2 heures consécutives de cours au minimum dans la journée par matière et par répétiteur.**

Toute heure de cours sollicitée au-delà des heures prises en charge par **FILASSISTANCE** sera à la charge exclusive du Bénéficiaire.

Sous réserve au ces disciplines figurent au programme fixé par le Ministère en charge de l'Education Nationale pour le niveau de l'enfant immobilisé (CP à la Terminale), les cours dispensés par le répétiteur scolaire ont pour objet l'enseignement théorique des disciplines générales suivantes : français, mathématiques, histoire et géographie, première et seconde langues vivantes, physique chimie, sciences de la vie et de la terre, sciences économiques et sociales.

La durée de la mission du répétiteur scolaire est fixée par le médecin de **FILASSISTANCE** en fonction de l'état de santé de l'enfant et du nombre de cours effectivement manquées. La prestation est acquise autant de fois qu'il est nécessaire au cours de l'année scolaire et cesse dès

que l'enfant a repris normalement ses cours. Elle cesse en tout état de cause le dernier jour de l'année scolaire.

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

En outre, les séances de répétiteur scolaire sont mises en œuvre pendant les seules périodes de travail scolaire effectif, c'est-à-dire en dehors des vacances scolaires (fixées par arrêté du Ministère en charge de l'Education Nationale), des week-ends et jours fériés.

Lorsque l'enfant est hospitalisé, les cours seront effectués, dans la mesure du possible, dans les mêmes conditions sous réserve que l'établissement hospitalier et les médecins et le personnel soignant donnent leur accord explicite à la réalisation de cette prestation.

#### **Conditions médicales nécessaires à la mise en œuvre de la garantie**

La demande doit être justifiée en présentant un certificat médical indiquant la nature de la Maladie ou de l'Accident domestique et précisant que l'enfant ne peut, compte tenu de cette Maladie ou de cet Accident domestique, se rendre dans son établissement scolaire et la durée de son Immobilisation.

Le certificat médical sera adressé à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**.

#### **Délai de mise en place**

Dès réception de l'appel, **FILASSISTANCE** mettra tout en œuvre afin qu'un répétiteur scolaire soit au Domicile de l'enfant le plus rapidement possible.

Par Domicile, on entend le lieu d'habitation habituel de l'enfant.

### **12) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.12), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : L'Accident ou la Maladie.

**a. Rapatriement ou transport sanitaire  
du Bénéficiaire malade ou blessé**

---

La décision de rapatriement est prise exclusivement par le médecin de **FILASSISTANCE** après échange avec le médecin sur place.

Seuls les frais engagés à compter de la décision de rapatriement sont pris en charge et après accord de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

Seuls, la situation médicale du Bénéficiaire ainsi que le respect des règlements sanitaires en vigueur, sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou autre ...) et l'éventuel lieu d'Hospitalisation.

Le rapatriement du Bénéficiaire se fait vers son Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile.

Dans le cas où des soins médicaux ou examens spécifiques ne peuvent pas être réalisés sur place et qu'un établissement de soins proche est susceptible d'assurer ces soins, **FILASSISTANCE** achemine le Bénéficiaire vers cet établissement avant son retour au Domicile ou dans un hôpital proche de son Domicile.

Le rapatriement est mis en œuvre uniquement dans le cas où le problème médical subi par le Bénéficiaire l'empêche de rentrer par les moyens initialement prévus.

Les choix concernant les modalités de cette assistance médicale relèvent en tout état de cause de l'appréciation souveraine des médecins de **FILASSISTANCE**.

**L'hébergement n'est pas pris en charge dans le cadre de cette garantie.**

Le médecin de **FILASSISTANCE** pourra éventuellement consulter le médecin traitant habituel du Bénéficiaire.

**b. Accompagnement du Bénéficiaire lors  
de son rapatriement ou transport  
sanitaire**

---

Pour permettre d'accompagner le Bénéficiaire rapatrié ou transporté, **FILASSISTANCE** met à la disposition d'un accompagnant voyageant avec le Bénéficiaire, **un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement.**

**c. Avance et/ou remboursement  
complémentaire des frais médicaux  
engagés à l'Etranger**

---

**Attention : pour les sinistres survenus dans un Etat de de l'Union Européenne, en Islande, au Liechtenstein, en Norvège et en Suisse, la mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à la détention par le Bénéficiaire domicilié dans un de ces Etats, de la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM). Il appartient donc au Bénéficiaire domicilié dans un des Etats précités de procéder, avant son départ en voyage, à l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'obtenir cette carte.**

Seuls sont couverts par cette garantie, les frais engagés pendant la période pendant laquelle les médecins de **FILASSISTANCE** considèrent que le Bénéficiaire ne peut pas être rapatrié. Ainsi, le bénéfice de cette garantie cesse dès lors que les médecins de **Filassistance** considèrent que le Bénéficiaire peut être rapatrié et ce nonobstant la décision de ce dernier de rester sur place.

- **Remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation engagés à l'Etranger non remboursés par les organismes sociaux et/ou d'assurance français.**

Lorsque des frais et d'Hospitalisation ont été engagés sur place par le Bénéficiaire avec l'accord préalable des médecins de **FILASSISTANCE**, **FILASSISTANCE** lui rembourse la part des frais médicaux et d'Hospitalisation qui n'a pas été prise en charge par les organismes sociaux français, l'assurance complémentaire santé ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective ou d'assurance dont il bénéficie **dans la limite de 6 100 € TTC par Evènement.**

**Par dérogation à l'alinéa précédent, la partie des frais de soins dentaires d'urgence non prise charge par les organismes sociaux français, l'assurance complémentaire santé ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective ou d'assurance dont le Bénéficiaire bénéficie sera remboursée dans la limite de 45 € TTC par Evènement.**

Pour le remboursement de la partie des frais médicaux et d'Hospitalisation qui n'a pas été prise en charge par les organismes sociaux du Pays de Domicile, la mutuelle ou tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective ou d'assurance dont le Bénéficiaire bénéficie, ce dernier **doit adresser sous pli confidentiel à l'attention du Directeur Médical de FILASSISTANCE, les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus des organismes sociaux, l'assurance complémentaire santé**

ou par tout autre organisme d'assurance dont le Bénéficiaire bénéficie, ou en cas d'absence totale de prise en charge, l'attestation de non prise en charge ainsi que le certificat médical initial précisant la nature de l'Accident ou de la Maladie ou tout autre certificat demandé par FILASSISTANCE. A défaut, FILASSISTANCE ne pourra pas procéder au remboursement.

Seuls les frais médicaux ou d'Hospitalisation engagés à l'Etranger après accord des médecins de FILASSISTANCE, découlant de l'Accident ou de la Maladie du Bénéficiaire survenu durant son voyage, sont couverts par cette garantie. Ces frais seront limités à la période pendant laquelle les médecins de FILASSISTANCE jugeront le Bénéficiaire intransportable.

Les remboursements effectués par Filassistance ne peuvent être inférieurs à 15 € TTC.

- Avance des frais médicaux et d'Hospitalisation engagés à l'Etranger

Si le Bénéficiaire en voyage hors de France est dans l'impossibilité de régler les frais médicaux et d'Hospitalisation rendus nécessaires à la suite d'une Maladie ou d'un Accident, à la demande du Bénéficiaire et après accord des médecins de FILASSISTANCE, FILASSISTANCE règle directement, au titre de l'avance des frais médicaux et d'Hospitalisation les professionnels et/ou Etablissements de santé dans la limite de 6 100 € TTC par Evènement, sous réserve que les conditions ci-dessous soient remplies :

- les soins faisant l'objet de cette avance devront avoir été prescrits en accord avec les médecins de FILASSISTANCE et seront limités à la période pendant laquelle ils jugeront le Bénéficiaire intransportable ;
- le Bénéficiaire ou toute autre personne désignée par lui devra transférer une garantie financière d'un montant équivalent au montant de l'avance nécessaire pour régler les frais médicaux et d'Hospitalisation demandés par les professionnels et/établissements de santé.

L'avance est consentie dans les conditions précisées à l'article II. 6 « Conditions d'avance de frais ».

La garantie cesse automatiquement à la date où FILASSISTANCE procède au rapatriement du Bénéficiaire.

Dans le cadre de l'avance des frais médicaux et d'Hospitalisation, le Bénéficiaire s'engage à effectuer, dès son retour en France, toute démarche nécessaire au recouvrement de ces frais auprès des organismes sociaux et/ou d'assurance dont il bénéficie, et à transmettre à

FILASSISTANCE les décomptes originaux justifiant les remboursements obtenus de ces organismes. Le Bénéficiaire joint à ces décomptes un chèque d'un montant correspondant aux remboursements reçus et libellé à l'ordre de FILASSISTANCE ou règle ce montant par virement sur le compte bancaire de FILASSISTANCE.

**d. Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers**

---

Lorsqu'un Bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des autres passagers voyageant avec lui, FILASSISTANCE organise et prend en charge le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule, en mettant à sa disposition un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec « Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers ».**

**e. Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers**

---

Lorsqu'un Bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des autres passagers voyageant avec lui, FILASSISTANCE organise et prend en charge l'envoi et la prise en charge des frais de mission d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec « Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers ».**

**f. Rapatriement au Domicile des autres personnes**

---

Lorsqu'un Bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence empêche les autres personnes voyageant avec lui de rejoindre leur Domicile par les moyens initialement prévus, FILASSISTANCE organise et prend en charge leur retour au Domicile, en mettant à leur disposition un Titre de transport (billet retour uniquement) par personne et par Evènement.

**g. Rapatriement au Domicile des enfants âgés de moins de 15 ans**

---

Lorsqu'un Bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que son absence rend impossible le retour des enfants voyageant avec lui, **FILASSISTANCE organise et prend en charge leur retour au Domicile, avec un accompagnant si nécessaire, en mettant à leur disposition un Titre de transport (billet retour uniquement) par enfant et pour l'accompagnant, par Evènement.**

#### **h. Rapatriement au Domicile des Animaux de compagnie**

Lorsqu'un Bénéficiaire a fait l'objet d'un rapatriement ou d'un transport sanitaire et que personne n'est en mesure de s'occuper des Animaux de compagnie, **FILASSISTANCE organise et prend en charge leur retour au Domicile** lorsque les moyens initialement prévus ne peuvent pas être utilisés, **en mettant à leur disposition un Titre de transport (billet retour uniquement) par Animal et par Evènement. Les frais de cage ne sont pas pris en charge.**

Si les Animaux de compagnie sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au Domicile de leur propriétaire ou d'un proche.

### **13) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 10 JOURS SUITE A UN ACCIDENT OU UNE MALADIE D'UN BENEFICIAIRE SURVENANT LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.13), il faut entendre

- **par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,**
- **par Evènement : L'Accident ou la Maladie à l'origine de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation.**

#### **a. Séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire**

Si le Bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour une durée supérieure à 10 jours consécutifs sans que son état de santé ne justifie un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, et si de ce fait il se trouve dans l'impossibilité d'entreprendre le retour à la date initialement prévue, **FILASSISTANCE organise et prend en charge, après avis de son médecin traitant, le séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et dans la limite de 800 € TTC par Evènement.**

**FILASSISTANCE organise et prend en charge** ensuite le retour de cette personne si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus, en mettant à sa disposition **un Titre de transport (billet retour uniquement) par Evènement.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec « Présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire ».**

#### **b. Présence d'un proche au chevet du Bénéficiaire**

Si le Bénéficiaire est hospitalisé ou immobilisé sur place pour une durée supérieure à 10 jours consécutifs sans que son état de santé ne justifie un rapatriement ou un transport sanitaire immédiat, et si de ce fait il se trouve dans l'impossibilité d'entreprendre le retour à la date initialement prévue et que personne ne peut rester à son chevet, **FILASSISTANCE organise et prend en charge, après**

**avis de son médecin traitant, la présence d'un proche ou d'une personne qu'il désigne, résidant en France, en**

**mettant à sa disposition soit un Titre de transport soit un véhicule de location de catégorie A ou B pendant 24h maximum consécutives, afin qu'elle puisse se rendre à son chevet.**

**FILASSISTANCE organise et prend également en charge le séjour à l'hôtel de cette personne à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et dans la limite de 800 € TTC par Evènement.**

**Cette prestation n'est pas cumulable avec « Séjour à l'hôtel d'une personne restée au chevet du Bénéficiaire ».**

#### **c. Prolongation du séjour à l'hôtel pour des raisons médicales**

Si l'état de santé du Bénéficiaire ne justifie pas une Hospitalisation ou un transport sanitaire mais que son retour à la date initialement prévue est contre-indiqué médicalement, **FILASSISTANCE organise et prend en charge, la prolongation de son séjour à l'hôtel ainsi que ceux d'un proche resté à son chevet à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et par personne et dans la limite de 800 € TTC par personne et par Evènement.**

Lorsque l'état de santé du Bénéficiaire le permet, **FILASSISTANCE organise et prend en charge son retour en France et, éventuellement, celui de la personne qui est**

restée auprès de lui, si elle ne peut rentrer par les moyens initialement prévus, en mettant à leur disposition un Titre

de transport (billet retour uniquement) par personne et par Evènement.

#### 14) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE SURVENU LORS D'UN DEPLACEMENT EN FRANCE OU A L'ETRANGER

Dans le cadre des garanties de cet article IV.14), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : Le décès.

##### a. Rapatriement de corps d'un Bénéficiaire

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de décès jusqu'au lieu d'inhumation ou de crémation choisi en France, situé dans la Zone de résidence du Bénéficiaire.

**FILASSISTANCE** prend également en charge à concurrence de 800 € TTC maximum par Evènement :

- les frais annexes rendus nécessaires par la législation en vigueur (soins de préparation, aménagements spécifiques au transport du corps, etc.),
- le coût d'un cercueil le plus simple ou d'une urne pour le transport des cendres.

Si la crémation a lieu sur le lieu de décès, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le rapatriement de l'urne funéraire.

Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge des proches du défunt.

Le choix des Sociétés intervenant dans le traitement du rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc.) est du ressort de **FILASSISTANCE**. Toutefois, en fonction de la volonté exprimée du défunt ou de son entourage, **FILASSISTANCE** peut accepter, à titre exceptionnel, de modifier l'un des éléments de la prestation garantie ou ses modalités de mise en œuvre.

Dans ce cas, la prise en charge financière ne pourra pas dépasser le montant qui aurait été engagé si la prestation avait été intégralement organisée par **FILASSISTANCE**.

##### b. Venue d'un proche pour les démarches administratives en cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement et dans le cas où des raisons administratives imposent une inhumation provisoire ou définitive sur place du Bénéficiaire voyageant seul, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'un membre de sa famille ou d'un proche au départ de la France uniquement, en mettant à sa disposition un Titre de transport par Evènement, pour se rendre du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation en France.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** prend également en charge, sur justificatifs, les frais de séjour à l'hôtel de cette personne à concurrence de 80 € TTC maximum par nuit et dans la limite de 800 € TTC par Evènement.

Les frais de nourriture et annexes ne sont pas pris en charge.

##### c. Rapatriement jusqu'au lieu d'inhumation des autres personnes présentes sur place

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le retour des autres personnes qui voyageaient avec le Bénéficiaire décédé jusqu'au lieu d'inhumation en France, si elles ne peuvent utiliser les moyens initialement prévus, en mettant à leur disposition un Titre de transport par personne et par Evènement.

##### d. Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule, en mettant à sa disposition un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « *Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers* ».

**e. Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers**

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'envoi et la prise en charge des frais de mission d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « *Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers* ».

**f. Rapatriement au Domicile des autres personnes**

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le retour au Domicile des autres personnes voyageant avec lui si son absence les empêche de rejoindre leur Domicile, par les moyens initialement prévus, en mettant à leur disposition un Titre de transport (billet retour uniquement) par personne et par Evènement.

**g. Rapatriement au Domicile des enfants âgés de moins de 15 ans**

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le retour au Domicile des enfants âgés de moins de 15 ans voyageant avec lui, avec un accompagnant si nécessaire, si personne n'est en mesure de s'occuper d'eux, en mettant à leur disposition un Titre de transport (billet retour uniquement) par enfant et pour l'accompagnant, par Evènement.

**h. Rapatriement au Domicile des Animaux de compagnie**

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger uniquement, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur retour au Domicile, lorsque les moyens initialement prévus ne peuvent pas être utilisés, en mettant à leur disposition un Titre de transport (billet retour uniquement) par Animal et par Evènement. Les frais de cage ne sont pas pris en charge.

Si les Animaux de compagnie sont blessés, ils sont confiés au service vétérinaire le plus proche avant d'être ramenés au Domicile de leur propriétaire ou d'un proche.

**15) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT GRAVE, DE MALADIE IMPREVISIBLE ET GRAVE OU DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE DE L'ADHERENT**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.15), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : L'Accident grave, la Maladie imprévisible et grave ou le décès.

Les membres de la famille sont les suivants : Conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le Bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur.

**a. Retour anticipé du Bénéficiaire**

Lorsque le Bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un Accident grave, d'une Maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de sa famille (Conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le Bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur), **FILASSISTANCE** met à la disposition du Bénéficiaire un Titre de transport (billet retour uniquement) par Evènement

pour se rendre au Domicile du membre de sa famille accidenté, malade ou décédé.

**b. Voyage du Bénéficiaire ou d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers**

Lorsque le Bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un Accident grave, d'une Maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de sa famille (Conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le

Bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur), **FILASSISTANCE** organise et prend en charge le voyage du Bénéficiaire ou d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers, lorsque le voyage s'effectuait en voiture et qu'aucun des passagers présents ne peut conduire le véhicule, en mettant à sa disposition un Titre de transport (billet aller uniquement) par Evènement.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers ».

#### **c. Envoi d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers**

Lorsque le Bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un Accident grave, d'une Maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de sa famille (Conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le Bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur), **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'envoi et la prise en charge des frais de mission d'un chauffeur pour ramener le véhicule et les autres passagers lorsque le

voyage s'effectuait en voiture, qu'aucun des passagers ne peut conduire le véhicule et qu'aucun proche n'est disponible pour aller les chercher.

Cette prestation n'est pas cumulable avec « Voyage d'un conducteur désigné pour ramener le véhicule et les autres passagers ».

#### **d. Rapatriement au Domicile des autres personnes**

Lorsque le Bénéficiaire doit interrompre son voyage en raison d'un Accident grave, d'une Maladie imprévisible et grave ou du décès d'un membre de sa famille (Conjoint, concubin, personne ayant conclu un PACS avec le Bénéficiaire, ascendant ou descendant direct, frère ou sœur, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur), **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur retour au Domicile des autres personnes si l'absence du Bénéficiaire les empêche de rejoindre leur Domicile par les moyens initialement prévus, en mettant à leur disposition soit un Titre de transport (billet retour uniquement) par passager et par Evènement soit un véhicule de location de catégorie A ou B pour une durée maximale de 24 heures consécutives par Evènement. Pour bénéficier de cette assistance, le Bénéficiaire doit satisfaire aux conditions exigées par les loueurs de véhicule.

### **16) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE PERTE OU DE VOL DES EFFETS PERSONNELS D'UN BENEFICIAIRE A L'ETRANGER UNIQUEMENT**

Dans le cadre des garanties de cet article IV.16), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : La perte ou le Vol.

#### **a. Assistance administrative**

En cas de perte ou de Vol à l'Etranger d'effets personnels, **FILASSISTANCE** informe le Bénéficiaire sur les démarches à entreprendre et intervient directement auprès des services locaux compétents pour faciliter les déclarations et les recherches.

#### **b. Avance de fonds**

**FILASSISTANCE** peut accorder au Bénéficiaire une avance d'un montant de 800 € TTC maximum par Evènement en argent liquide dans la monnaie locale pour faire face aux dépenses de première nécessité et organiser son retour.

#### **c. Envoi des objets indispensables introuvables sur place**

Lorsque le Bénéficiaire a oublié ou ne peut se procurer sur place des objets indispensables à son séjour tels que des médicaments ou équivalents locaux, des lunettes de vue, des papiers d'identité, des clefs de valise, **FILASSISTANCE** se charge de les lui faire parvenir, sous réserve qu'un proche désigné par le Bénéficiaire puisse tenir ces objets à la disposition du correspondant mandaté par **FILASSISTANCE** et que les liaisons postales fonctionnent.

Les frais d'envoi sont pris en charge par **FILASSISTANCE** dans la limite de 75 € TTC par envoi et par Evènement.

**FILASSISTANCE** se réserve le droit de juger du caractère indispensable des objets à envoyer et d'en vérifier la nature avant expédition.

#### **17) PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INFRACTION INVOLONTAIRE A LA LEGISLATION DU PAYS ETRANGER PAR UN BENEFICIAIRE**

---

Dans le cadre des garanties de cet article IV.17), il faut entendre

- par Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leurs enfants mineurs ou majeurs âgés de moins de 30 ans fiscalement à charge, toute personne vivant habituellement au Domicile de l'Adhérent,
- par Evènement : L'infraction involontaire à la législation du pays Etranger.

##### **a. Honoraires d'avocat à l'Etranger**

En cas de poursuites judiciaires consécutives à une violation non intentionnelle par le Bénéficiaire de la législation du pays Etranger, **FILASSISTANCE** désigne un avocat pour le compte du Bénéficiaire et lui règle directement ses honoraires dans la limite de 2 000 € TTC par Evènement.

##### **b. Avance de la caution pénale**

En cas de poursuites judiciaires consécutives à une violation non intentionnelle par le Bénéficiaire de la législation du pays Etranger, **FILASSISTANCE** accorde au Bénéficiaire, s'il le demande, l'avance de la caution pénale exigée par les autorités locales pour éviter ou faire cesser

l'incarcération, dans la limite de 8 000 € TTC par Evènement.

Cette avance est accordée et remboursée dans les modalités de l'article II. 6 « Conditions d'avance de frais ».

Si la caution lui est restituée par les autorités locales avant l'expiration du délai de l'article « Conditions d'avance de frais », le Bénéficiaire rembourse immédiatement l'avance reçue.

Si le Bénéficiaire est cité devant un Tribunal et ne se présente pas ou ne se fait pas représenter, le remboursement de l'avance devient immédiatement exigible, car il est impossible d'obtenir la restitution de la caution si le prévenu fait défaut.

## V. EXCLUSIONS

### 1) Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

#### Rappels

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

Ne donnent lieu à aucun remboursement de la part de **FILASSISTANCE** :

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais générés par un surplus de poids des bagages ou par un transport de ces derniers effectués par un tiers que celui-ci ait été ou non sollicité par le Bénéficiaire, et plus généralement ;
- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

#### Exclusions générales

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de **FILASSISTANCE**, les conséquences :

- des états résultant de la consommation d'alcool ;
- de l'usage de médicaments non prescrits médicalement;
- de l'usage de drogues ou de substances classées comme stupéfiants ou psychotropes par le Code de la santé publique;
- de dommages causés dans les parties communes de l'immeuble dans lequel est situé le Domicile de l'Adhérent;
- de l'usure normale ou de la vétusté du Domicile et des installations due à un défaut de prévention, d'entretien ou de réparation incombant au Bénéficiaire;
- d'un Evènement exclu par la MAVIC dans le contrat « Multirisque habitation » ;
- de dommages de toute nature, décidés, causés ou provoqués par le Bénéficiaire ou avec sa complicité, ou consécutifs à une négligence caractérisée, ou une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire, sauf les cas de légitime défense ou d'assistance à personne en danger;

- de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre non amateur;
- de la participation à une épreuve, course ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, lorsqu'elles sont soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics;
- de la pratique par le Bénéficiaire du saut à l'élastique et de la plongée sous-marine avec appareil autonome lorsque ces activités ne sont pas encadrées par un professionnel habilité;
- de la pratique du skeleton, du bobsleigh, du saut à ski, du hors-piste, de l'alpinisme à plus de 3 000 m, de la varappe, de la spéléologie, du delta-plane, du planeur, du parapente, de toute activité de parachutisme et de chute libre ainsi que tout sport effectué avec ou à partir d'aéronefs ultralégers motorisés au sens du Code de l'aviation civile;
- d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des 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 ;
- des évènements climatiques suivants : canicules, tempêtes, vents violents, ouragans, cyclones, typhons, inondations, pluies torrentielles, sécheresses, vagues de froid ; Cette exclusion ne s'applique pas pour les garanties qui sont expressément accessibles en cas de survenance de l'un de ces évènements;
- des épidémies et des pandémies identifiées comme telles par les autorités françaises ou par l'Organisation Mondiale de la Santé;
- de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques, gaz de combat, incapacitants, radioactifs, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents;
- de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- de la tentative de suicide ou le suicide du Bénéficiaire;
- des séjours dans une zone formellement déconseillée par le ministère des affaires étrangères français (*la liste par pays peut être trouvée sur le site* : [www.mae.gouv.fr](#)).

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/> ;

- des séjours à l'Etranger, de plus de 90 jours consécutifs.

#### Exclusions territoriales

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

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

Toute délivrance de prestation ou de garantie prévue au Contrat devant être effectuée :

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

sera réalisée dans le cadre des dispositions et restrictions spécifiques prévues aux termes de l'une ou l'autre des listes précitées.

L'Adhérent reconnaît que la réglementation Européenne et Internationale définissant les interdictions et/ou restrictions d'activité commerciale, financière ou bien encore assurancielle dans certains pays ou zones géographiques de la planète, dont les listes officielles telles que notamment celles mises à disposition par la DGT et le GAFI découlent directement, sont susceptibles d'évoluer à tout moment et ainsi entraîner des modifications du périmètre et/ou de la portée des

mesures de restriction et/ou d'interdiction prévues aux termes de ces dernières ou, le cas échéant, de toute autre liste officielle s'y ajoutant ou s'y substituant.

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

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

#### Exclusions relatives à la santé

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de FILASSISTANCE, les frais et conséquences:

- médicalement prévisibles des Accidents domestiques et Maladies préexistants diagnostiqués et/ou traités, et ayant fait l'objet dans les 6 mois précédant la demande d'assistance soit d'une consultation auprès d'un professionnel de santé, soit d'une hospitalisation quelle qu'en soit la durée ;
- des complications directement causées par une maladie ou une blessure dont la couverture est exclue ou limitée selon les termes et conditions du Contrat ;
- du traitement médical administré en milieu hospitalier par une personne ayant le même Domicile ou un lien familial avec l'Adhérent ;
- des traitements ou des services reçus dans des centres de thalassothérapie, de balnéothérapie, d'hydrothérapie, de naturopathie ou lors d'une cure thermale ;
- des Hospitalisations réalisées dans un but autre que celui de recevoir un traitement médical ;
- d'une opération de chirurgie plastique sauf s'il s'agit d'une opération de chirurgie réparatrice consécutive à un Accident domestique ou à une Maladie du Bénéficiaire survenu pendant la période de couverture du Contrat ;
- des troubles du comportement ou de l'attention, de l'hyperactivité, des troubles du spectre autistique, du trouble de l'opposition et du défi, des

comportements antisociaux, des troubles obsessionnels compulsifs, des troubles affectifs ou d'adaptation, d'un trouble alimentaires caractérisés comme tels par une Autorité médicale ;

- des traitements conçus pour encourager les relations socio-émotionnelles, des thérapies par la communication, la psychothérapie ou le coaching sauf en cas de traitement psychiatrique par un médecin psychiatre
- d'une psychanalyse ;
- d'une Hospitalisation résultant du traitement de l'obésité ;
- des traitements et des opérations effectuées en milieu hospitalier liés à un changement de sexe ;
- des diagnostics, des traitements effectués en milieu hospitalier ou des complications liés à la stérilisation, aux dysfonctionnements sexuels et à l'interruption de grossesse sauf sur décision ou conseil du corps médical.
- d'une Interruption Volontaire de Grossesse, d'une Procréation Médicalement Assistée, d'une Gestation Pour Autrui ;
- d'un accouchement à terme (à compter de 37 semaines d'aménorrhées) ne présentant pas de caractère pathologique pour la mère et /ou le nouveau-né ;
- d'une maladie chronique
- des troubles anxieux et anxio-dépressifs, des syndromes dépressifs, des dépressions, des psychoses ;
- des troubles de la personnalité et du comportement ;
- des voyages entrepris à des fins de diagnostic et/ou de traitement ;
- des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le Bénéficiaire de poursuivre son déplacement ;

- des troubles psychiatriques ayant nécessité une Hospitalisation au cours des 12 mois précédant la demande d'assistance. Cette exclusion sera levée dans le cas d'un rapatriement sanitaire uniquement si le pronostic vital du Bénéficiaire est engagé pour des raisons non psychiatriques, que le rapatriement est expressément recommandé par le médecin traitant local et qu'il soit validé par le médecin de **FILASSISTANCE**.

Ne sont jamais pris en charge par **FILASSISTANCE**, les frais relatifs à :

- des soins dentaires non urgents ;
- des appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives et médicales) ;
- des lunettes, verres de contact et lentilles.
- des transports primaires d'urgence, de recherche et de secours de personne en montagne, en mer, ou dans le désert ;
- des frais de rééducation, de kinésithérapie, de chiropraxie ;
- des vaccins et des frais y afférents ;
- des visites médicales de contrôle et les frais y afférents ;
- des frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ à l'Etranger ou après le retour et nécessitant un contrôle médical régulier, sauf cas d'aggravation imprévisible ;
- des frais médicaux engagés en France, qu'ils soient ou non consécutifs à un Accident domestique ou à une Maladie survenus à l'Etranger ;
- les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux ou d'hospitalisation, consécutifs à des pathologies préexistantes et aux complications qui peuvent en découler.

## VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

### 1) Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **FILASSISTANCE** est subrogée dans les droits et actions de l'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.

### 2) Informatique et libertés

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

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

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

Les informations personnelles du Bénéficiaire pourront, si cela est nécessaire, faire l'objet de transferts vers des prestataires ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne pour l'exécution des prestations d'assistance.

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

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

Le Bénéficiaire dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

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

Sous certaines conditions réglementaires, le Bénéficiaire peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) ou en contactant directement le service DPD par courrier (CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville 92130 Issy-les-Moulineaux) ou par courriel ([dpo@filassistance.fr](mailto:dpo@filassistance.fr)).

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

Le Bénéficiaire pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de

### 3) Responsabilité

---

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

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

En tout état de cause, **FILASSISTANCE** ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations ou d'un retard dans l'exécution des garanties qui serait la conséquence d'une cause étrangère, dont notamment :

- cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime, fait d'un tiers,
- grèves, émeutes, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité, catastrophes naturelles ou de tout autre cas fortuit,
- en cas de délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs (visa, passeport, etc.) nécessaires à la mise en œuvre des garanties,
- en cas de recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels **FILASSISTANCE** a l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ;
- en cas de restrictions susceptibles d'être opposées par les transporteurs de personnes.

### 4) Autorité de contrôle

---

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

### 5) Réclamations

---

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour le Bénéficiaire à tout moment, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu de la prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps par l'Adhérent, un Bénéficiaire ou leurs mandataires ou leurs ayants droit (ci-après le « Réclamant ») :

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

**FILASSISTANCE** adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Réclamant dans ce délai.

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

En tout état de cause, le Réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance à l'expiration d'un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, ou le cas échéant à compter de la date de réception de la réponse négative formulée par **FILASSISTANCE**, en adressant sa demande :

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

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

## 6) Prescription

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

### - Délai de prescription

Article L.114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

### - Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2

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

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

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

Article L.114-3

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

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

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

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

Article 2240 du Code civil

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

### - Demande en justice

Article 2241 du Code civil

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

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

Article 2242 du Code civil

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

Article 2243 du Code civil

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

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

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise

en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

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

Article 2245 du Code civil

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

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

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

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

Article 2246 du Code civil

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

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

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

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

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

Article 2234 du Code civil

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

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

## Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

## - Saisine du médiateur

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

## 7) Loi applicable et juridiction compétente

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



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

