

mutuelle  
**intégrance**

L'esprit de solidarité

■ GROUPE APICIL



**Notice d'information Intégrance Assistance  
pour les garanties santé individuelles et  
collectives applicable au 1er janvier 2020**

# NOTICE D'INFORMATION

## Intégrance Assistance

### SOMMAIRE

A. CADRE DES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE ET DE PROTECTION JURIDIQUE

B. GENERALITES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTE

C. DETAIL DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTE GARANTIES

D. SYNOPTIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTE GARANTIES

PROTECTION JURIDIQUE

La **MUTUELLE INTEGRANCE** a souscrit le contrat collectif « **INTEGRANCE ASSISTANCE** », au profit de ses Assurés et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Lorsqu'un accident, une maladie (soudaine, imprévisible ou aiguë), ou un décès surviennent, l'organisation de la vie familiale peut être bouleversée. Afin d'aider ses Adhérents à se réorganiser, la **Mutuelle INTEGRANCE** propose le service « **INTEGRANCE ASSISTANCE** ».

Du fait de leur handicap, certains Adhérents nécessitent un accompagnement spécifique lors de certains événements importants de leur vie.

Par ce service, qui renforce chacune de ses garanties Complémentaire Santé, **INTEGRANCE** réaffirme sa vocation à faire preuve de solidarité et de professionnalisme pour protéger ses adhérents en toutes circonstances.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE**, Société Anonyme au capital de 3 500 000 €, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD.

### A. CADRE DES GARANTIES D'ASSISTANCE SANTE ET DE PROTECTION JURIDIQUE

#### 1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE ?

Téléphone	09 69 32 00 15 (numéro non surtaxé)
	+ 33 1 70 36 33 92 (depuis l'étranger)
Télécopie	01 47 11 24 63
Adresse email	assistance@filassistance.fr
Par SMS	06 08 17 28 25
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92210 Saint-Cloud
Numéro du contrat	F 17 S 0498

#### 2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

##### 2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS

**FILASSISTANCE** est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**). En cas de rapatriement au domicile 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 suivant : **09 69 32 00 15**, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **F 17 S 0498**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

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

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

## 2.2. REGLEMENT DES PRESTATIONS

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

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

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

## 2.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL

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

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

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**.

## 3. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES ?

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

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

## 4. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

**A l'exception de la prestation « RAPATRIEMENT AU DOMICILE EN CAS DE FUGUE D'UN ADHERENT OU D'UN ENFANT HANDICAPE MENTAL OU PSYCHIQUE » qui s'applique dans le monde entier**, les garanties d'assistance et de protection juridique fournies respectivement par **FILASSISTANCE** et par le **GIE CIVIS** au titre des présentes conditions générales valant Notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

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

## 5. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES ?

La présente Notice prend effet à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 et couvre les événements garantis survenus à compter de cette date.

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat **INTEGRANCE**, sous réserve du règlement de la cotisation correspondante.

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

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat **INTEGRANCE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance **F 17 S 0498** ;
- En cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

## 6. 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.

## 7. INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

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

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il

devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

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

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

## 8. RESPONSABILITE

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

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

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

## 9. AUTORITE DE CONTROLE

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

## 10. RECLAMATIONS

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **09 69 32 00 15**, qui veillera à répondre dans un délai maximal de dix (10) jours, à compter de la demande.

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

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

Cette réclamation pourra également être formulée sur le site internet [www.FILASSISTANCE.fr](http://www.FILASSISTANCE.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

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

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

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

**Médiation de l'Assurance**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

L'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra également formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

## 11. PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription

et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par **FILASSISTANCE** à l'Adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Adhérent à **FILASSISTANCE**, en ce qui concerne le règlement des prestations.

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

## 12. FAUSSE DECLARATION

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

Les primes payées demeurent alors acquises à **FILASSISTANCE**, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L113-9 du Code des assurances.

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

## 13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente Notice est régie par le droit français. Préalablement à toute action en justice, il est convenu que **FILASSISTANCE** et l'Adhérent rechercheront une solution amiable à leur litige, dans un délai de trente (30) jours, suivant la mise en demeure envoyée par **FILASSISTANCE** ou l'Adhérent.

A défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le siège social de **FILASSISTANCE** ou le domicile de l'Adhérent.

## B. GENERALITES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTE

### 1. DEFINITIONS

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

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

**Actes de la vie quotidienne** : Le transfert, le déplacement à l'intérieur d'une surface plane, l'alimentation, la toilette, la continence et l'habillement.

**Adhérent** : Toute personne physique, adhérent à « **INTEGRANCE ASSISTANCE** » et qui s'engage à acquitter la cotisation émise aux périodes définies.

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

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

**Assuré Aidant** : L'Adhérent qui assiste une personne en état de dépendance ou handicapé. L'Assuré aidant apporte une aide quotidienne son proche dépendant ou handicapé pour les actes de la vie quotidienne.

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

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

**Auxiliaire de vie** : Intervenante qui facilite le lever, le coucher, la toilette et les soins d'hygiène (à l'**exclusion des soins infirmiers**), dans le but de maintenir la personne à son domicile.

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

**Assuré Aidant** : Le Bénéficiaire qui assiste la personne en état de dépendance totale ou partielle. Le Bénéficiaire Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les actes de la vie quotidienne. Sauf clause contraire, le Bénéficiaire Aidant devra avoir le même domicile ou visiter quotidiennement à domicile son Aidé.

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

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

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

**Equipe médicale** : Médecin de **FILASSISTANCE**.

**Evènement** : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**, et notamment la maladie, l'accident, le décès, etc.

**France** : France métropolitaine y compris la Corse.

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

**Hospitalisation** : Tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle.

**Hospitalisation imprévue** : Tout séjour imprévu d'une durée supérieure à 24 heures, **hors séjour ambulatoire**, dans un établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle et dont la survenance n'était

pas connue dans les cinq (5) jours avant son déclenchement.

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

**Intégrance Assistance** : Contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0498** souscrit par la **MUTUELLE INTEGRANCE** auprès de **FILASSISTANCE** au bénéfice de l'ensemble de ses Adhérents en Complémentaire Santé.

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

**Maladie chronique** : Maladie qui évolue lentement et se prolonge dans le temps.

**Monde entier** : Tout pays situé hors de France, à **l'exclusion des pays formellement déconseillés par le gouvernement français**.

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

**Zone de résidence** : Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine et en Corse, zone couvrant la France métropolitaine et la Corse.

## 2. EXCLUSIONS

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

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

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

- des frais engagés sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE** ;
- des frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- du fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire

de prestataires localement;

- des états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs;
- de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances;
- des cataclysmes naturels ;
- des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire ou l'Adhérent peut détenir ;
- de la participation volontaire de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi;
- la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1ère année suivant l'adhésion;
- d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- les frais liés aux excédents de poids de bagages lors d'un transport par avion, avec les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent pas être transportés par le Bénéficiaire ;
- les frais engagés par le Bénéficiaire pour la délivrance de tout document officiel ;
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non.
- d'une cause étrangère (cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

### C. DETAIL DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTE GARANTIES

Les prestations d'assistance qui suivent seront octroyées sous les conditions et dans les limites prévues par le synoptique des garanties (D).

#### 1. ASSISTANCE INFORMATIONS

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

- D'interprétation inexacte du ou des renseigne-

ments 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 qui suivent sont uniquement téléphoniques et en aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite. Les spécialistes de FILASSISTANCE ne peuvent se substituer aux intervenants habituels.

A la demande de l'Adhérent, FILASSISTANCE recherche et communique le ou les renseignement(s) nécessaire(s) à la résolution des problèmes de la vie familiale et quotidienne (à l'exception des problèmes liés à sa vie professionnelle).

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

#### a) Renseignements réglementaires

- Justice / défense / recours : à qui vous adresser, comment porter plainte, juridictions civiles, juridictions administratives, juridictions pénales, frais de justice, aide judiciaire, amendes pénales, etc.
- Sociétés / commerçants / artisans / affaires : professions libérales, professions commerciales et industrielles, professions artisanales, sociétés commerciales, TVA et autres taxes, assurances professionnelles, aide-mémoire de formalités, frais d'installation.
- Assurances sociales / allocations / retraites : salariales, fonction publique, commerce, artisanat, professions libérales, agriculteurs, prestations familiales, accidents du travail, pension de réversion des salariés, pension de réversion des non-salariés, aide sociale, etc.
- Impôts / fiscalité : imprimés à remplir, traitements et salaires, revenus fonciers, BIC, BNC, BA, plus-values, charges déductibles, calcul de l'impôt, impôts locaux, réclamations, paiements, contrôles, etc.
- Famille : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, éducation des enfants, émancipation des mineurs, union libre, divorce, succession, décès, handicapés, etc.

#### b) Renseignements vie pratique

- Habitation / logement : acquisition, construction, financement, bail, congés, copropriété, vente, achat

en viager, résidence secondaire, urbanisme, expropriation, les professionnels et l'immobilier, organismes à consulter, etc.

- **Consommation** : argent et chèques dans la vie quotidienne, santé, personnel de maison, protection de la vie privée, l'énergie dans la vie quotidienne, automobile, vivre mieux (nouvelles brèves et conseils) etc.
- **Vacances / loisirs** : Vacances en famille, enfants et adolescents, camping, caravanning, voyages organisés, centres et mouvements de jeunesse, activités de plein air, activités culturelles, loisirs du 3e âge, vacances à l'étranger, votre argent en vacances, etc.
- **Formalités / cartes / permis** : état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, etc.
- **Les services publics** : EDF/GDF, opérateurs téléphoniques, SNCF, la Mairie, la Préfecture, le Médiateur : pour quels services ?, A qui s'adresser ? Comment ?
- **Enseignement / formation** : école maternelle, primaire, secondaire, après le baccalauréat, bourses du second degré, aides financières pour étudiants, téléenseignements, collègues et lycées spéciaux, etc.

### c) Renseignements divers dépannages

**FILASSISTANCE** recherche et communique les numéros d'appel téléphoniques :

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

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

## 2. TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS

En cas de besoin, **FILASSISTANCE** se charge de transmettre les messages urgents à la famille de l'Adhérent.

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

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

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

**Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité de l'Adhérent.**

## 3. RECHERCHE D'UN MEDECIN, D'UNE INFIRMIERE OU D'UN INTERVENANT PARAMEDICAL

En l'absence de médecin traitant, **FILASSISTANCE** apporte son aide au Bénéficiaire pour trouver un médecin de garde, une infirmière ou un intervenant paramédical, sur le lieu de survenance de l'accident ou de la maladie.

**En aucun cas la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible. Les frais de visite restent à la charge du Bénéficiaire.**

## 4. ACHEMINEMENT EN MILIEU HOSPITALIER

Si le médecin traitant prescrit une hospitalisation du Bénéficiaire, **FILASSISTANCE** peut l'aider à rechercher un lit en milieu hospitalier le plus proche de son domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission.**

Sur prescription médicale, **FILASSISTANCE** peut rechercher une ambulance et organiser le transport du Bénéficiaire malade ou blessé jusqu'à son lieu d'hospitalisation. **Les frais de l'ambulance ou du transport resteront à la charge de l'Adhérent.**

Si le retour au domicile du Bénéficiaire doit s'effectuer en ambulance ou VSL, et si le Bénéficiaire en fait la demande, **FILASSISTANCE** organisera son retour, **sans pour autant prendre en charge les frais d'ambulance ou de VSL.**

## 5. ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'acheminement de médicaments au domicile du Bénéficiaire, si celui-ci est immobilisé et s'il s'agit, selon la prescription médicale, de médicaments indispensables au traitement immédiat de son problème de santé. **Cette garantie s'applique si le Bénéficiaire ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le simple renouvellement d'ordonnance.**

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



Le coût du ou des médicaments sera pris en charge financièrement par le Bénéficiaire.

## 6. FRAIS DE LOCATION DE TELEVISEUR

**FILASSISTANCE** prend en charge les frais de location de téléviseur correspondant à un maximum de 30 jours de location.

Les demandes de remboursement **accompagnées de l'original de la facture ou du justificatif de la location du téléviseur, de la copie du bulletin d'hospitalisation (en indiquant, le cas échéant, le numéro de dossier d'assistance attribué) doivent être adressées à :**

**Mutuelle Intégrance**  
89 rue Damrémont  
75882 Paris Cedex 18

## 7. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue et les frais d'hébergement d'un proche, habitant dans la zone de résidence de l'Adhérent, afin de lui permettre de se rendre à son chevet, à celui de son Conjoint ou de l'enfant.

## 8. AIDE A DOMICILE

**FILASSISTANCE** met à disposition et prend en charge une aide à domicile, dans les conditions prévues dans le tableau synoptique ci-dessus :

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

La durée d'application de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'Adhérent ou de son Conjoint, par le service médical de **FILASSISTANCE**.

## 9. GARDE ET TRANSFERT DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si personne n'est en mesure de s'occuper des animaux de compagnie de l'Adhérent ou de son Conjoint, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge (**hors frais de toilettage et frais de soins vétérinaires**) leur garde à l'extérieur ou leur entretien à domicile, **sous réserve que ceux-ci aient été vaccinés.**

A l'issue de cette garde, le retour à domicile de l'animal de compagnie peut-être organisé et pris en charge par **FILASSISTANCE**, à condition qu'il ait lieu dans un rayon de 25 km A/R maximum.

## 10. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT AGES DE MOINS DE 16 ANS

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

- La garde à domicile
- OU l'accompagnement des enfants à l'école ;
- OU le transfert de ces enfants, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Adhérent ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au domicile.

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

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

- La garde à domicile ;
- OU le transfert de ces personnes, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Adhérent ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au domicile.

## 12. TELEASSISTANCE

Ce service est proposé à tout Adhérent **âgé de 70 ans et plus**, ayant effectué un séjour hospitalier.

Mise à disposition d'un service de Téléassistance à domicile [Prévifil] à compter de son retour au domicile **pour une durée de 3 mois maximum.** Au-delà de cette période, l'Adhérent aura la possibilité, s'il le souhaite, de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement individuel à sa charge.

## 13. AIDE A LA CONSTITUTION DU DOSSIER DE FINANCEMENT D'UN SERVICE DE TELEASSISTANCE

A la demande de l'Adhérent, une assistante sociale de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation de sa situation et l'aide dans les démarches auprès des organismes concernées (Conseil Général, Caisse de Retraite, Mairie etc.) pour l'obtention d'une aide au financement d'un service de téléassistance.

#### 14. ECOLE A DOMICILE

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge, **dès le 1<sup>er</sup> jour ouvrable consécutif d'absence scolaire**, un répétiteur scolaire se déplaçant au domicile de l'Adhérent ou dans l'établissement hospitalier de l'enfant, pour lui dispenser des cours du niveau primaire ou secondaire d'enseignement général dans les matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles.

**Cette prestation est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, telle que définie par le Ministère de l'Education Nationale. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs scolaires dans un rayon de 25 km du domicile et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires d'été et les jours fériés. En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire.**

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

#### 15. AVANCE DES FRAIS D'INHUMATION

Si aucun Bénéficiaire ne peut régler les frais d'inhumation de l'Adhérent ou son Conjoint, **FILASSISTANCE** procède à une avance à concurrence de la limite mentionnée dans le synoptique ci-dessus et contre remise d'un chèque de caution.

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

#### 16. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

**FILASSISTANCE** peut mettre l'Adhérent ou son Conjoint en relation avec l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** qui réalisera un bilan de situation du foyer et pourra ensuite l'orienter et l'assister dans les démarches auprès des organismes concernés.

#### 17. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

L'Adhérent ou son Conjoint peut contacter l'équipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** qui lui assurera une écoute adaptée et/ou l'orientera vers les professionnels assurant une prise en charge psychologique.

**FILASSISTANCE prend en charge 3 entretiens téléphoniques par année civile.**

**FILASSISTANCE** pourra le cas échéant procéder au remboursement des frais de consultation d'un psychologue, **à hauteur de 60 € TTC maximum, et sur présentation préalable d'une facture.**

#### 18. RENSEIGNEMENTS SUR LA DEPENDANCE

**FILASSISTANCE** communique à l'Assuré aidant toutes les informations nécessaires dans le cadre de la survenance de la dépendance d'un proche, notamment ses droits et les démarches à effectuer. De même, **FILASSISTANCE** met en contact la famille de l'Assuré aidant avec les organismes concernés.

#### 19. SOUTIEN D'UN PROCHE DEPENDANT

Lorsque l'Assuré aidant doit s'absenter ou s'il est victime d'un problème de santé, **FILASSISTANCE** recherche et réalise à sa demande un entretien téléphonique au sujet du proche dépendant dont il s'occupe avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider son proche dépendant.

**FILASSISTANCE** informera l'Assuré aidant sur les différentes modalités de règlement des prestataires de services (paiement direct auprès de prestataires agréés pour bénéficier d'avantages fiscaux, avec ou sans chèque emploi-service universel,...).

À partir de cet échange téléphonique avec l'Assuré aidant, **FILASSISTANCE** établit un plan d'aide à domicile et organise des services au domicile de son proche dépendant (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).

**Les frais liés aux prestations mises en place pour le proche dépendant restent à la charge de l'Assuré aidant.**

#### 20. AIDANT DE REMPLACEMENT

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'une auxiliaire de vie ou d'une aide à domicile ou bien le transfert du proche dépendant au domicile de la personne désignée par l'Assuré aidant pouvant accueillir le proche dépendant.

**La personne désignée par l'Assuré aidant doit habiter dans la même zone de résidence de l'Assuré aidant.**

#### 21. LES SERVICES D'ASSISTANCE «A LA CARTE » (ACCES AUX SERVICES A LA PERSONNE ET AUX SERVICES DIVERS)

Ces services sont accessibles à tout moment. **FILASSISTANCE** aide l'Assuré aidant dans la recherche des prestataires et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales :**

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

**FILASSISTANCE** indique à l'Assuré aidant ou à leurs proches quels sont les services à la carte qui peuvent être financés par les Chèques Emploi Service Universel (ou CESU). Dans ce dernier cas, ils peuvent ouvrir droit à des réductions d'impôt dès lors qu'ils sont délivrés par des prestataires agréés (et dans les conditions de la réglementation en vigueur).

## 22. MAINTIEN DANS L'EMPLOI D'UN PROCHE DÉPENDANT OU HANDICAPÉ DE L'ASSURÉ AIDANT

**FILASSISTANCE** informe et oriente l'Assuré aidant ou son proche dépendant/handicapé dans sa démarche de maintien dans l'emploi dans les domaines suivants :

- Demande relative au travail, à l'emploi et à l'orientation professionnelle du dossier MDPH, renseignements sur les accords de branche ou d'entreprise (mission handicap, ...)
- Conseils et orientation vers les structures de maintien dans l'emploi notamment le SAMETH, l'AGEFIPH, ... pour une étude ergonomique ou autre du poste de travail, de l'aménagement extérieur, intérieur, ...
- Informations sur les rôles de la médecine du travail, du médecin conseil, des services sociaux, sur les processus de retour à l'emploi, les aides possibles aussi bien en termes d'aménagement de poste de travail que de temps partiel ou d'allocation financière.

## 23. AMÉNAGEMENT DU DOMICILE OU DU VÉHICULE DU PROCHE DÉPENDANT OU HANDICAPÉ DE L'ASSURÉ AIDANT

**FILASSISTANCE** organise l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement du proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant.

Il est à la disposition du proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement,
- aide et conseil sur l'interprétation du devis des prestataires et des types de travaux proposés,
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateur sur véhicules, associations.

**Les frais liés à l'intervention du spécialiste sont à la charge de l'Assuré aidant ou de son proche dépendant/handicapé.**

## 24. INFORMATIONS, DEMARCHES ET AIDE A LA CONSTITUTION DE DOSSIER

**FILASSISTANCE** réalise, à la demande de l'Assuré aidant, un entretien téléphonique au sujet du proche dépendant ou handicapé dont il s'occupe avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider son proche dépendant ou handicapé.

**FILASSISTANCE** communique les informations dont l'Assuré aidant pourrait avoir besoin notamment sur les droits et démarches à effectuer.

**FILASSISTANCE** aide également l'Assuré aidant à constituer le dossier de prise en charge lié à la dépendance ou au handicap de l'un de ses proches, en lui indiquant les pièces justificatives et les bilans à transmettre pour obtenir une prise en charge publique ou privée.

**FILASSISTANCE** peut, si l'Assuré aidant le souhaite, le mettre en relation avec les organismes concernés.

**Les frais engagés auprès de ces organismes sont à la charge de l'Assuré aidant.**

## 25. BILAN PREVENTION AUTONOMIE

À la demande de l'Assuré aidant, l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés..., réalise un « bilan prévention autonomie ».

Le bilan prévention autonomie de **FILASSISTANCE** aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (notamment l'isolement social, l'entretien du domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillage) et permet à l'Assuré aidant de favoriser le maintien à domicile du proche dépendant ou handicapé et de préserver sa qualité de vie.

L'équipe de **FILASSISTANCE** délivre des conseils et des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'Assuré aidant ou son proche dépendant/handicapé dans les démarches de maintien à domicile.

En fonction des besoins recensés par l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE**, un spécialiste (er

gothérapeute ou autre) pourra réaliser un diagnostic plus complet par téléphone sur l'aménagement de son habitat et de son environnement et proposer ainsi des solutions de prévention (pour éviter les hospitalisations ou les rechutes, rééducation, réadaptation afin d'améliorer l'indépendance, proposition d'aide spécifique au handicap, etc.) en synergie avec de différents intervenants locaux tels que des spécialistes dans l'aménagement du domicile, des fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateurs de véhicules, etc..

**Les éventuels frais engagés sont à la charge de l'Assuré aidant ou à celle de son proche dépendant ou handicapé.**

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale. De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de **FILASSISTANCE** aide l'Assuré aidant ainsi que son proche dépendant/handicapé à constituer un dossier perte d'autonomie/dépendance/handicap, à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation de l'Assuré aidant, l'équipe de **FILASSISTANCE** le conseille ainsi que son proche dépendant/handicapé sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, etc.), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

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

**FILASSISTANCE décline toute responsabilité dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.**

## 26. BILAN DE SITUATION

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la venue d'une infirmière au domicile du proche dépendant/handicapé pouvant délivrer des conseils à l'Assuré aidant en fonction de la pathologie/ état de santé du proche dépendant/handicapé ainsi que la formation de l'Assuré aidant aux gestes à effectuer au quotidien (des bonnes pratiques en matière de prévention, les aspects psychologiques etc.).

## 27. AIDE A LA RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS TEMPORAIRES OU PERMANENTS POUR LES PROCHES DEPENDANTS OU HANDICAPES DE L'ASSURÉ AIDANT

**FILASSISTANCE** recherche et indique à l'Assuré aidant les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir de façon temporaire ou permanente son proche dépendant/handicapé, **sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.**

Si l'Assuré aidant le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places. Le coût du lit reste à la charge de l'Assuré aidant.**

## 28. CONSEIL EN RESSOURCES SOCIALES

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** aide l'Assuré aidant ou son proche dépendant/handicapé à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa situation financière et sociale.

Selon la situation du proche dépendant/handicapé, **FILASSISTANCE** conseille sur les financements possibles et l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

Cet accompagnement personnalisé se termine par un appel de clôture avec l'Assuré aidant ou avec son proche dépendant/handicapé afin de faire le bilan sur sa situation et sur les aides financières et prestations sociales perçues.

## 29. TRANSPORT POUR UN EXAMEN OU UN RENDEZ-VOUS MEDICAL

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport non médicalisé du Bénéficiaire au lieu du rendez-vous situé **dans un rayon de 50 Km autour du domicile.**

## 30. TRANSFERT OU GARDE D'UN CHIEN GUIDE/ D'ASSISTANCE

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transfert et la garde du chien guide d'aveugle ou du chien d'assistance de l'Adhérent handicapé visuel ou moteur.

## D. SYNOPTIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTE GARANTIES

PRESTATIONS ACCESSIBLES DES L'ADHESION DE L'ADHERENT	
Assistance informations	Du lundi au vendredi de 9h à 18h ( <b>hors jours fériés</b> )
Transmission de messages urgents	7j/7 et 24H/24
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT A DOMICILE D'UN BENEFICIAIRE	
Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical	Mise en relation
Acheminement en milieu hospitalier	Organisation <b>sans prise en charge</b>
Acheminement des médicaments	Prise en charge des frais de livraison
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU SUITE A UN SEJOUR EN MAISON DE CONVALESCENCE OU EN CENTRE DE REEDUCATION	
Frais de location de téléviseur	<b>30 jours maximum</b>
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE DE PLUS DE 2 JOURS OU D'UNE IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Présence d'un proche au chevet	<b>1 titre de transport</b> <b>2 nuits (petits déjeuners compris) à hauteur de 100 € TTC maximum</b>
Aide à domicile	<b>12 heures maximum réparties sur les 10 jours consécutifs</b> ouvrés suivant l'hospitalisation imprévue ou le début de l'immobilisation <b>OU 20 heures réparties sur 10 jours</b> si : - l'hospitalisation imprévue ou l'immobilisation est <b>supérieure à 15 jours</b> <b>OU</b> - si des enfants <b>âgés de moins de 8 ans</b> au domicile <b>OU</b> - si <b>enfant/Conjoint dépendant ou handicapé</b> à domicile
Garde et transfert des animaux de compagnie	<b>30 jours maximum et retour au domicile dans un rayon maximum de 25 km A/R</b>
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPREVUE DE PLUS DE 5 JOURS OU D'IMMOBILISATION DE PLUS DE 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Aide à domicile	<b>12 heures maximum réparties sur les 10 jours consécutifs</b> ouvrés suivant l'hospitalisation imprévue ou le début de l'immobilisation <b>OU 20 heures réparties sur 10 jours</b> si : - l'hospitalisation imprévue ou l'immobilisation est <b>supérieure à 15 jours</b> <b>OU</b> - si des enfants <b>âgés de moins de 8 ans</b> au domicile <b>OU</b> - si <b>enfant/Conjoint dépendant ou handicapé</b> à domicile
Garde et transfert des animaux de compagnie	<b>30 jours maximum et retour au domicile dans un rayon maximum de 25 km A/R</b>

<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au domicile</li> <li>• Ou Accompagnement des enfants à l'école<sup>1</sup></li> <li>• Ou Transfert des enfants chez un proche</li> <li>• Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs</b> <b>2 A/R par jour dans la limite de 5 journées sur 30 jours maximum</b> <b>1 titre de transport A/R</b> <b>1 titre de transport A/R</b>
<b>Garde ou transfert des ascendants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au domicile</li> <li>• Ou Transfert des ascendants chez un proche</li> <li>• Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs</b> <b>1 titre de transport</b> <b>1 titre de transport</b>
<b>EN CAS D'HOSPITALISATION DE PLUS DE 10 JOURS D'UN ADHERENT AGE DE PLUS DE 70 ANS OU D'UN SEJOUR HOSPITALIER D'UN ADHERENT 75 ANS ET PLUS</b>	
<b>Téléassistance</b>	Prise en charge des <b>frais de mise en service</b> <b>+ 3 mois de service gratuit (Prévifil)</b>
<b>Aide à la constitution du dossier de financement d'un service de téléassistance</b>	Entretiens téléphoniques
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE SEJOUR DE PLUS DE 8 JOURS A LA MATERNITE</b>	
<b>Aide à domicile</b>	<b>20 heures maximum réparties sur les 10 jours consécutifs</b> ouvrés suivant le retour au domicile
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au domicile</li> <li>• Ou Accompagnement des enfants à l'école<sup>1</sup></li> <li>• Ou Transfert des enfants chez un proche</li> <li>• Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs</b> <b>2 A/R par jour dans la limite de 5 journées sur 30 jours maximum</b> <b>1 titre de transport</b> <b>1 titre de transport</b>
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE TRAITEMENT DE RADIOTHERAPIE OU CHIMIOOTHERAPIE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>	
<b>Aide à domicile</b>	<b>20 heures sur la durée de traitement</b>
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au domicile</li> <li>• Ou Accompagnement des enfants à l'école<sup>1</sup></li> <li>• Ou Transfert des enfants chez un proche</li> <li>• Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs</b> <b>2 A/R par jour dans la limite de 5 journées sur 30 jours maximum</b> <b>1 titre de transport</b> <b>1 titre de transport</b>
<b>Garde ou transfert des ascendants</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au domicile</li> <li>• Ou Transfert des ascendants chez un proche</li> <li>• Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs</b> <b>1 titre de transport</b> <b>1 titre de transport</b>

<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX LES ENFANTS MALADES OU ACCIDENTES</b>	
<b>En cas d'immobilisation de plus de 2 jours</b>	
<b>Garde de l'enfant</b> • Garde au domicile • Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile	30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs 1 titre de transport
<b>Ecole à domicile</b>	3 heures maximum par jour
<b>En cas d'hospitalisation d'un enfant âgé de moins de 16 ans</b>	
<b>Présence d'un proche au chevet si l'enfant est hospitalisé à plus de 50 km de son domicile</b>	1 titre de transport 7 nuits (petits déjeuners compris) à hauteur de 50 € / nuit 350 € TTC maximum
<b>Garde des autres enfants âgés de moins de 16 ans</b> • Garde au domicile • Ou Accompagnement des enfants à l'école • Ou Transfert des enfants chez un proche • Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile	10 heures maximum réparties sur 2 jours consécutifs 2 A/R par jour dans la limite de 2 journées 1 titre de transport 1 titre de transport
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ARRET DE TRAVAIL DE LA SALARIEE CHARGEE DE LA GARDE DES ENFANTS</b>	
<b>Garde des enfants âgés de moins de 16 ans</b> • Garde au domicile • Ou Transfert des enfants chez un proche • Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile	30 heures maximum réparties sur 3 jours consécutifs 1 titre de transport 1 titre de transport
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES D'UN BENEFICIAIRE</b>	
<b>Aide à domicile</b>	20 heures maximum réparties sur 10 jours
<b>Garde et transfert des animaux de compagnie</b>	30 jours maximum et retour au domicile dans un rayon maximum de 25 km A/R
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b> • Garde au domicile • Ou Accompagnement des enfants à l'école • Ou Transfert des enfants chez un proche • Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile	30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs 2 A/R par jour dans la limite de 5 journées sur 30 jours maximum 1 titre de transport 1 titre de transport
<b>Garde ou transfert des ascendants</b> • Garde au domicile • Ou Transfert des ascendants chez un proche • Ou Venue d'un proche jusqu'au domicile	30 heures maximum réparties sur 30 jours consécutifs 1 titre de transport 1 titre de transport
<b>Avance des frais d'inhumation</b>	3000 € maximum

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES OU D'ATTEINTE CORPORELLE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Accompagnement médico-social	Entretien téléphonique
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone / <b>3 consultations maximum (par téléphone ou face à face)</b> ou remboursement des frais de consultation <b>dans la limite de 60 € TTC</b>
AIDE AUX AIDANTS	
Renseignements sur la dépendance	Entretiens téléphoniques / mise en relation
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone / <b>3 consultations maximum (par téléphone ou face à face)</b> ou remboursement des frais de consultation <b>dans la limite de 60 € TTC</b>
Soutien d'un proche dépendant	Entretien téléphonique / Mise en relation
<b>Aidant de remplacement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliaire de vie ou d'une aide à domicile</li> <li>• Ou Transfert du proche chez la personne désignée par l'Assuré aidant</li> </ul>	<b>30 heures maximum réparties sur 3 jours</b> <b>1 titre de transport</b>
Services d'assistance «à la carte »	Mise en relation
Maintien dans l'emploi d'un proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant	Entretien téléphonique
Aménagement du domicile ou du véhicule du proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant	Organisation <b>sans prise en charge</b>
Informations, démarches et aide à la constitution de dossier	Entretien téléphonique
Bilan prévention autonomie	Entretien téléphonique
Bilan de situation	<b>3 heures</b> par Assuré aidant
Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents pour les proches dépendants ou handicapés de l'Assuré aidant	Entretien téléphonique
Conseil en ressources sociales	Entretien téléphonique
Transport pour un examen ou un rendez-vous médical de l'Adhérent handicapé ou du proche dépendant ou handicapé	<b>2 fois par an</b>



<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX PERSONNES HANDICAPEES</b>	
<b>En cas d'hospitalisation d'un Adhèrent handicapé visuel ou moteur disposant d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance</b>	
Transfert ou garde d'un chien guide/ d'assistance	30 heures maximum sur 30 jours
<b>En cas d'hospitalisation de l'Adhèrent ou de son Conjoint handicapé visuel, auditif, mental, psychique, moteur dans le cadre d'un accouchement</b>	
Aide à la maternité ou paternité	8 heures maximum réparties sur les 30 jours suivant la naissance
<b>En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation de plus de 2 jours de la personne habituellement en charge des démarches administratives de l'Adhèrent handicapé visuel</b>	
Aide aux démarches administratives	8 heures maximum réparties sur 30 jours
<b>En cas de déménagement ou de changement d'emploi de l'Adhèrent ou de son Conjoint handicapé visuel Ou en cas d'indisponibilité du chien guide de l'Adhèrent handicapé visuel ou celui de son Conjoint pour une durée de 30 jours minimum</b>	
Instructeur ou professeur de locomotion	8 heures maximum réparties sur 30 jours
<b>Suite à une crise entraînant une perte d'autonomie temporaire et une immobilisation de plus de 3 jours de l'Adhèrent handicapé mental ou psychique</b>	
Auxiliaire de vie sociale	8 heures maximum réparties sur les 30 jours
<b>En cas de fugue d'un Adhèrent ou d'un enfant handicapé mental ou psychique</b>	
Rapatriement au domicile de l'Adhèrent ou de l'enfant handicapé mental ou psychique	Frais de rapatriement Frais de transport d'un accompagnateur
<b>En cas de bris, perte, panne de la canne blanche ou accident du chien guide ou d'assistance</b>	
Rapatriement au domicile d'un Adhèrent handicapé visuel	Frais de rapatriement ou mise à disposition de l'Adhèrent d'un accompagnateur Frais de transport d'un accompagnateur
<b>En cas de trouble du comportement de l'Adhèrent ou de l'enfant handicapé mental ou psychique sur son lieu de vacances</b>	
Rapatriement au domicile d'un Adhèrent ou de l'enfant handicapé mental ou psychique	Frais de rapatriement Frais de transport d'un accompagnateur
<b>En cas de défaillance du fauteuil roulant de l'Adhèrent handicapé moteur</b>	
Rapatriement au domicile d'un Adhèrent ou de l'enfant handicapé mental ou psychique	Frais de rapatriement Frais de transport d'un accompagnateur

<b>En cas d'hospitalisation imprévue ou d'immobilisation de plus de 2 de l'accompagnateur habituel de l'enfant handicapé et si absence de relais familial</b>	
<b>Accompagnateur d'un enfant handicapé à l'école</b>	<b>5 A/R maximum</b> OU Mise à disposition d'un conducteur en mesure de conduire un véhicule adapté si la famille dispose d'un tel véhicule pour les enfants handicapés moteur
<b>En cas d'hospitalisation imprévue d'un Adhérent ou de l'enfant handicapé</b>	
<b>Auxiliaire de vie sociale</b>	<b>8 heures maximum réparties sur les 30 jours</b>
<b>Si l'Adhérent en fauteuil roulant ne peut pas se rendre au lieu de l'examen médical et si l'Adhérent doit être déplacé, soulevé, manipulé lors de l'examen et lorsqu'aucun proche ne peut l'accompagner</b>	
<b>Transport pour un examen ou un rendez-vous médical de l'Adhérent</b>	Transport A/R Mise à disposition d'un accompagnateur pendant 4 heures maximum / <b>2 fois par an</b>
<b>Prestation accessible à l'Adhérent sourd ou malentendant</b>	
<b>Prise de rendez-vous avec un médecin traitant ou avec une auxiliaire médical</b>	Organisation sans prise en charge
<b>En cas d'hospitalisation suite à une maladie soudaine, imprévisible et aiguë (non chronique), à un accouchement, ou lors de consultations ou échographies liées à une grossesse d'un Adhérent ou de son Conjoint sourd ou malentendant</b>	
<b>Interprète en langue des signes française</b>	<b>8 heures maximum</b>

## E. GENERALITES DES PRESTATIONS DE PROTECTION JURIDIQUE

Cette garantie, conforme à la loi n° 89-1014 du 31 décembre 1989, au décret n° 90-697 du 1<sup>er</sup> août 1990 et à la loi n° 2007-210 du 19 février 2007 est régie par le Code des assurances.

La gestion des prestations de protection juridique, telles que définies ci-après, est confiée au **GIE CIVIS**, 90 avenue de Flandre, 75019 Paris, immatriculé au RCS de PARIS, sous le n° 323 267 740.

### 1. DEFINITIONS

**Acte médical** : Consultation, traitement, intervention chirurgicale, soin y compris prestation de nature hôtelière, délivrance de prescription ou vente de médicaments, dispensé(e) ou effectué(e) :

- par un professionnel de santé libéral ou salarié, dont le diplôme est régulièrement enregistré auprès de la Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale, ou exerçant son activité dans le cadre du service de santé des armées françaises: médecin, pharmacien, chirurgien-dentiste, sage-femme, infirmier, infirmier de secteur psychiatrique, masseur-kinésithérapeute, orthoptiste, orthophoniste, audioprothésiste, pédicure-podologue, opticien-lunetier, ergothérapeute, manipulateur d'électroradiologie médicale, psychomotricien,
- par un établissement de santé (hôpital, clinique, centre de rééducation fonctionnelle, centre de cure, maison de retraite médicalisée, ...), et analyse médicale effectuée par un laboratoire d'analyses de biologie médicale.

**Adhérent** : La personne physique adhérant au contrat complémentaire santé de la **Mutuelle INTEGRANCE**.

**Bénéficiaire(s)** : L'adhérent ou ses ayants droit (conjoint, concubin ou personne liée à l'Adhérent par un Pacte Civil de Solidarité, ainsi que leurs enfants et ascendants fiscalement à charge, vivants sous le même toit), assurés par la **Mutuelle INTEGRANCE** et ayant leur résidence principale en France.

**Conflit d'intérêts** : Lorsque nous devons simultanément défendre vos intérêts et ceux du (des) tiers.

**Déchéance** : Perte du droit à la garantie.

**Dépens** : Frais de justice entraînés par le procès, ne comprenant pas les honoraires d'avocat.

**Frais irrépétibles** : Sommes exposées par une Partie dans une instance judiciaire, non comprises dans les dépens et compensées par une indemnité au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile ou

de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de justice administrative.

**France** : France métropolitaine y compris la Corse.

**Produit de santé** : Produit utilisé dans le cadre de l'activité de diagnostic, de prévention ou de soins (exemples : médicaments, prothèses, produits sanguins,...).

**Seuil d'intervention** : Enjeu financier du litige en principal en dessous duquel nous n'intervenons pas et dont le montant est fixé à **200 €**.

**Tiers** : Personne physique ou morale non assurée par le présent contrat et qui est opposée au Bénéficiaire.

**FILASSISTANCE. CIVIS** et la **Mutuelle INTEGRANCE** n'ont pas la qualité de tiers.

### 2. EXCLUSIONS

Hormis pour l'information juridique téléphonique, **SONT EXCLUS DE LA GARANTIE** :

- les litiges découlant d'une faute intentionnelle de la part d'un Bénéficiaire. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après l'intervention de FILASSISTANCE, le remboursement des frais engagés ;
- les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par le Bénéficiaire, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable et toute intervention consécutive à son état d'insolvabilité ;
- les actions ou réclamations dirigées contre le Bénéficiaire en raison de dommages mettant en jeu sa responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû être en exécution d'une obligation légale d'assurance ;
- les litiges à l'égard de la Mutuelle INTEGRANCE, ses organismes assureurs adhérents et institutions de retraite complémentaires ;
- les litiges nés en dehors de la période couverte par le présent Contrat ;
- les litiges dont le fait générateur était connu du Bénéficiaire à la date d'adhésion et qui présentait à cette même date une forte probabilité de survenance ;
- Les amendes et sommes de toute nature que le Bénéficiaire serait condamné à payer à un tiers ;
- Les frais irrépétibles et dépens du (des) adversaires qui sont mis à la charge du Bénéficiaire par décision administrative ou judiciaire ou dans le cadre d'une transaction (ou tout accord amiable équivalent) ;
- Les honoraires de résultat.

## F. DETAIL DES PRESTATIONS DE PROTECTION JURIDIQUE

### 1. DOMAINE D'INTERVENTION

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire les moyens juridiques et financiers qui lui sont nécessaires pour le renseigner, l'assister et le défendre, afin de faire valoir ses droits et les faire exécuter, en cas de litiges énumérés ci-après, se rapportant ou découlant de sa situation, garantie au titre de son contrat d'assurance santé.

**FILASSISTANCE** intervient quand un litige survient dans les domaines suivants :

- Litige se rapportant à ou découlant d'un acte médical et/ou d'un produit de santé, et opposant le Bénéficiaire à un professionnel de santé, à un établissement de santé, un laboratoire d'analyses de biologie médicale, ou à une entreprise de transport sanitaire agréée, à un producteur, exploitant ou distributeur de produits de santé ou à la Sécurité Sociale.
- Si le Bénéficiaire est victime d'une agression ou d'une atteinte accidentelle à son intégrité physique et/ou morale et qu'il souhaite être assisté et faire valoir ses droits à l'encontre de l'auteur responsable du préjudice subi par le Bénéficiaire.

### 2. SERVICE D'INFORMATION JURIDIQUE

En complément de la garantie de Protection juridique, **FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire son service d'information juridique.

Ses juristes répondent par téléphone aux questions d'ordre juridique à caractère documentaire que le Bénéficiaire se pose **du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 par téléphone et par Internet 24h/24 sur le site [www.civis.fr](http://www.civis.fr)** sur lequel le Bénéficiaire peut dialoguer en « tchat ».

### 3. SERVICE DE PROTECTION JURIDIQUE

#### 3.1. DECLARATION DE DOSSIER

Le Bénéficiaire doit adresser sa déclaration par écrit au **GIE CIVIS, SERVICE DÉCLARATION DE LITIGE, 90 avenue de Flandre, 75019 Paris**, agissant pour le compte de **FILASSISTANCE**, dès qu'il a connaissance du litige ou du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, conformément à l'article L 113-2 du Code des assurances, en communiquant immédiatement et ultérieurement, à la demande du GIE CIVIS, toutes pièces, informations, justificatifs ou éléments de preuve nécessaires à la vérification des garanties, à la localisation du tiers,

à l'instruction du dossier et à la recherche de sa solution.

Cette déclaration devra parvenir à **FILASSISTANCE** avant tout engagement d'action judiciaire et avant toute saisine d'un mandataire (avocat, huissier, expert, ...), **sauf mesures conservatoires urgentes et appropriées. Dans le cas contraire, FILASSISTANCE serait fondée à ne pas prendre en charge les frais et honoraires engagés sans accord préalable.**

**En cas de déclaration inexacte et de mauvaise foi sur les faits, les événements ou la situation qui sont à l'origine du litige ou plus généralement sur tout élément pouvant servir à sa solution, le Bénéficiaire encourt une déchéance de garantie.**

#### 3.2. GESTION AMIABLE DU DOSSIER

Après son instruction, **FILASSISTANCE** renseignera le Bénéficiaire sur ses droits et mettra en œuvre, avec son accord, toutes interventions ou démarches tendant à permettre une issue amiable.

Concernant spécifiquement les litiges relatifs à la santé du Bénéficiaire, il sera également en relation avec le médecin conseil, dont la démarche sera d'optimiser le règlement amiable de ce type de litige, en relation avec le professionnel de santé concerné.

Si le Bénéficiaire est informé que le tiers est assisté d'un avocat ou si **FILASSISTANCE** en est lui-même informé, le Bénéficiaire devra également être assisté par un avocat. Si **FILASSISTANCE** ne parvient pas à une issue amiable, **FILASSISTANCE** guidera le Bénéficiaire vers la procédure judiciaire qui pourra être engagée.

#### 3.3. ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE PROCEDURE

Si le litige entre en phase judiciaire, ou en cas de conflit d'intérêts, conformément à l'article L.127-3 du Code des Assurances, **FILASSISTANCE** s'engage à respecter le principe du libre choix de l'avocat auquel le Bénéficiaire souhaite confier la défense de ses intérêts.

Le Bénéficiaire pourra demander à **FILASSISTANCE**, par écrit, de lui communiquer les coordonnées d'un avocat.

Le Bénéficiaire aura la direction du procès, c'est à dire la maîtrise des directives ou des mesures pouvant s'avérer nécessaires durant la procédure, avec l'assistance de **FILASSISTANCE** s'il le souhaite.

#### 3.4. INDEMNISATION ET SUBROGATION

**FILASSISTANCE** réglera directement les honoraires et frais des mandataires, **à concurrence des montants indiqués dans le tableau ci-après** concernant l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire,

et tout autres frais nécessaires à la solution du litige, prévus ci-après.

Il appartiendra au Bénéficiaire de son côté de verser toutes sommes, provisions ou cautions qui seraient éventuellement requises pour faire face à des charges non garanties.

S'il est nécessaire de faire appel à un médecin expert, afin de compléter le dossier du Bénéficiaire ou de l'assister dans le cadre d'une expertise (amiable ou judiciaire), la prise en charge au titre de ces honoraires et frais de cabinet interviendra **dans la limite de 800 € TTC par intervention.**

**L'ensemble de ces règlements ne pourra excéder un montant de 15 000 € T.T.C. par événement.**

S'agissant des sommes allouées au titre des frais et dépens ainsi que des frais irrépétibles, elles seront affectées prioritairement aux frais que le Bénéficiaire aurait personnellement exposés. Au-delà de ces propres frais, **FILASSISTANCE** sera subrogé dans les droits du Bénéficiaire et actions pour la récupération de ces sommes à concurrence des sommes réglées

par les soins de **FILASSISTANCE**, conformément à l'article L127-8 du Code des assurances.

**Les frais de consultation ou d'acte de procédure que le Bénéficiaire aura engagés sans accord préalable de FILASSISTANCE ne seront pas pris en charge, sauf si le Bénéficiaire peut justifier d'une urgence à les avoir demandés.**

**Dans tous les cas, il sera nécessaire d'obtenir l'accord préalable de FILASSISTANCE sur la prise en charge des frais et honoraires liés aux actions ou voies de recours que le Bénéficiaire entendra exercer afin de lui permettre au travers de la communication de toutes pièces utiles, d'en examiner le bien-fondé et l'opportunité. Il en sera de même pour l'acceptation d'une transaction.**

**À défaut d'un tel accord préalable, FILASSISTANCE ne prendra pas en charge ces frais et honoraires.**

Ce que FILASSISTANCE INTERNATIONAL règle à l'avocat intervenant pour le compte du Bénéficiaire		Ce que FILASSISTANCE INTERNATIONAL ne règle pas
Assistance au stade amiable (en cas d'assistance du tiers par un avocat)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les amendes et les sommes de toute nature que le Bénéficiaire serait dans l'obligation de régler ou rembourser au(x) tiers.</li> <li>• Les frais et dépens engagés par le(s) tiers et mis à la charge du Bénéficiaire.</li> <li>• Les honoraires de résultat.</li> <li>• Les frais et interventions rendus nécessaires ou aggravés du seul fait du Bénéficiaire.</li> <li>• Les enquêtes pour identifier ou retrouver le(s) tiers.</li> <li>• Les frais engagés sans l'accord du GIE CIVIS.</li> </ul>
Règlement amiable conclu	450 €	
Règlement amiable non obtenu	200 €	
Tribunaux d'Instance, de Grande Instance, Administratif, des Affaires de la Sécurité sociale et cours d'appel (au fond)	800 €	
Constitution de partie civile	380 €	
Liquidation des intérêts civils	460 €	
Assistance à expertise, mesure d'instruction	245 €	
Référé	380 €	
Toutes autres juridictions, procédures ou commissions	380 €	
Transactions amiables au stade judiciaire	Plafond prévu pour la juridiction concernée	
Cour d'Assises, Cour de Cassations, Conseil d'État	2 000 €	
<p>Ces montants incluent, outre les honoraires et la TVA, les frais, droits divers, débours ou émoluments (notamment de postulation devant le Tribunal de Grande Instance).</p> <p>Ils n'incluent pas les frais d'actes d'Huissier de justice.</p> <p>Ces montants sont applicables par ordonnance, jugement ou arrêt ainsi qu'en cas de pluralité d'avocats, c'est-à-dire lorsqu'un avocat succède, à la demande du Bénéficiaire, à un autre avocat pour la défense de ses intérêts, ou s'il fait le choix de plusieurs avocats.</p>		

### 3.5. EXAMEN DES RECLAMATIONS RELATIVES A LA PROTECTION JURIDIQUE

En cas de réclamation portant sur la mise en œuvre de la garantie « **PROTECTION JURIDIQUE** » ou sur la qualité du service, le Bénéficiaire pourra s'adresser au Service Qualité qui veillera à lui répondre dans les meilleurs délais :

#### **GIE CIVIS - SERVICE QUALITÉ**

90 Avenue de Flandre  
75019 PARIS

Si la réponse formulée à sa réclamation ne le satisfait pas, le Bénéficiaire peut adresser un courrier ou un courriel précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE** - Service Qualité, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD ou à [qualite@FILASSISTANCE.fr](mailto:qualite@FILASSISTANCE.fr).

Ce courrier pourra également être formulé sur le site internet [www.FILASSISTANCE.fr](http://www.FILASSISTANCE.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

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

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

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

#### **Médiation de l'Assurance**

TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

Le Bénéficiaire pourra également formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Le Médiateur formulera un avis dans les deux (2) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

### 3.6. ARBITRAGE EN CAS DE DESACCORD

En cas de désaccord entre **FILASSISTANCE** et le Bénéficiaire au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, deux options s'offrent au Bénéficiaire :

- soit, le Bénéficiaire désigne une tierce personne de son choix : nécessairement habilitée à donner des conseils juridiques, cette tierce personne aura pour mission de proposer les mesures à prendre pour régler le différend soumis à son appréciation. **FILASSISTANCE** s'engage à accepter la solution formulée par cette tierce personne pour régler le litige. Les frais exposés dans le cadre du recours à la tierce personne sont à la charge de **FILASSISTANCE** dans la limite de 800 € TTC.
- soit, le Bénéficiaire mène à ses frais les démarches et s'il obtient une solution plus favorable que celle qui lui avait été proposée par **FILASSISTANCE** ou par la tierce personne mentionnée à l'alinéa précédent, **FILASSISTANCE** l'indemnise des frais exposés, dans la limite du montant de la garantie.

**Toutefois, le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés, peut en décider autrement lorsque le Bénéficiaire a mis en œuvre cette faculté dans des conditions abusives.**



**Restons en contact**  
[www.integrance.fr](http://www.integrance.fr)