



Entrez dans le mouvement



NOTICE D'INFORMATION

M'Assistance

1. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

La garantie d'assistance s'applique en France métropolitaine, dans la principauté de Monaco et en Belgique dans un rayon de 50 km maximum de la frontière franco-belge.

GARANTIE ASSISTANCE assure le risque et met en œuvre les prestations d'Assistance des adhérents domiciliés en Belgique. GARANTIE ASSISTANCE est une entreprise régie par le Code des Assurances français, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre (France) sous le n°312 517 493, dont le siège est situé 108, Bureaux de la Colline à Saint-Cloud (92210). Les prestations sont gérées par Filassistance International.

Pour les adhérents domiciliés en Belgique, dans un rayon de 50 km maximum de la frontière franco-belge, Filassistance International rembourse l'intervention sur transmission des justificatifs originaux. Cette prise en charge s'effectue selon les modalités et barèmes retenus en France métropolitaine.

2. DÉFINITIONS LIÉES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

- **Accident** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré provenant exclusivement et directement de l'action soudaine 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 ayant souscrit un contrat de complémentaire santé émis par M comme Mutuelle.
- **AGGIR** : Outil national d'évaluation de la dépendance déterminant le niveau des aides publiques.
- **Aide à domicile/aide-ménagère** : Personne assurant les travaux courants d'entretien du logement (ménage et courses).
- **Animaux de compagnie** : Animaux considérés usuellement comme "familiers", tels que chiens et chats.
- **Ascendants** : Le père, la mère de l'adhérent ou ceux de son conjoint fiscalement à charge et vivant sous le toit de l'adhérent.
- **Assuré aidant** : L'adhérent qui aide un de ses proches parents aidé, devenu dépendant. L'assuré aidant apporte une aide quotidienne à son proche parent aidé pour les actes de la vie courante. Il doit avoir le

même domicile ou visiter quotidiennement son proche parent aidé à domicile.

- **Atteinte corporelle grave** : Blessure ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du patient ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.
 - **Autorité médicale** : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité en France.
 - **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** : L'adhérent, son conjoint de droit ou de fait, ses descendants et ses ascendants dépendants tels que définis ci-après.
 - **Conjoint** : Conjoint de droit ou de fait.
 - **Dépendance** : État de perte d'autonomie de la personne justifiant son classement dans le Groupe GIR 4 à 1 de la grille AGGIR.
 - **Descendants** :
 - Les enfants à charge au sens de la législation sur la Sécurité sociale, âgés de moins de 21 ans figurant sur la carte de Sécurité sociale de l'adhérent ou de son conjoint ayant droit au sens du présent article ;
 - les enfants âgés de 18 à 28 ans à charge, au sens de la législation fiscale, de l'adhérent ou de son conjoint ayant droit au sens du présent article sous réserve qu'ils poursuivent des études ou, qu'ils soient inscrits dans un cursus de formation en alternance ou en contrat d'apprentissage ou, qu'ils soient demandeurs d'emploi et domiciliés à la même adresse que l'adhérent et percevant des ressources inférieures au RMI sous réserve de la présentation d'une attestation du Pôle emploi ;
 - quel que soit leur âge et sauf déclaration personnelle de revenus, les enfants infirmes titulaires de la carte d'invalidité définie à l'article L.241-3 du Code de l'Action sociale et des familles, sous réserve qu'ils soient pris en compte dans le coefficient familial de l'adhérent ou de son conjoint ou, ouvrent droit à un abattement applicable au revenu imposable de l'adhérent ou de son conjoint ou, bénéficient d'une pension alimentaire que l'adhérent ou son conjoint ayant droit au sens du présent article est autorisé à déduire de son revenu imposable ;
 - descendants à charge tels que définis à l'article L.313-3 du Code de la Sécurité sociale, figurant sur la carte de Sécurité sociale de l'adhérent ou de son conjoint ayant droit au sens du présent article.
- La qualité d'ayant droit prend fin le jour où la personne ne répond plus aux critères ci-dessus.

Sauf refus exprès de leur part, les ayants droit de plus de 16 ans sont identifiés de façon autonome par rapport à l'adhérent qui leur ouvre des droits et perçoivent à titre personnel les prestations de la Mutuelle.

- **Domicile** : Lieu habituel de résidence principale ou secondaire de l'adhérent.
- **Équipe médicale** : Structure de soins adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de Filassistance International et le médecin traitant.
- **France** : France métropolitaine, y compris la Principauté de Monaco.
- **Franchise** : Part des dommages qui restent à la charge de l'assuré.
- **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 hôpital ou une clinique.
- **Immobilisation** : Toute personne qui, suite à une maladie ou accident, se trouve dans l'impossibilité provisoire d'effectuer seuls certains gestes essentiels de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, prendre ses repas, assurer sa continence, se déplacer à l'intérieur du domicile). **La période d'immobilisation n'inclut pas la période d'hospitalisation.**
- **Incapacité temporaire** : L'impossibilité temporaire, d'une durée minimum de 90 jours, d'exercer une activité professionnelle.
- **Maladie** : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.
- **Perte Totale et Irréversible d'Autonomie** : Tout adhérent qui est reconnu, pendant la période de validité des garanties, définitivement incapable de se livrer à toute occupation ou à tout travail lui procurant gain ou profit et dont l'état nécessite en permanence l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes de la vie quotidienne.
- **Proche parent aidé** : Ascendants et descendants du 1^{er} degré, conjoint ou beaux-parents de l'adhérent, qui serait dans un état consolidé de dépendance (à partir de GIR 4 au sens de l'AGGIR) ou d'Handicap médicalement reconnu.
- **Sinistre** : Tout événement justifiant l'intervention de Filassistance International.
- **Titre de transport** : Pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1^{ère} classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.

3. POPULATION ASSURÉE

Est assuré au titre du présent contrat, tout adhérent au contrat d'assurance santé souscrit auprès de M comme Mutuelle, son conjoint de droit ou de fait, ses descendants et ses ascendants dépendants.

Le bénéficiaire doit avoir sa résidence principale ou secondaire en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco, et Belgique dans un rayon de 50 km maximum de la frontière franco-belge.

4. FAUSSE DÉCLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part d'un assuré entraîne la nullité de sa souscription conformément aux dispositions de l'article L.113-8 du Code des Assurances.

La garantie cesse alors immédiatement, les prestations indues devant être remboursées.

5. INFORMATION

Filassistance International a fourni au souscripteur le texte correspondant aux garanties d'assistance et reprenant les droits et obligations du bénéficiaire.

Le souscripteur s'engage à mettre une notice d'information à la disposition de tous ses adhérents ainsi que toute notice venant modifier les droits et obligations de celui-ci.

L'intégralité de la documentation concernant les garanties de Filassistance International doit être préalablement soumise à sa validation.

La preuve de la remise de ces documents incombe au souscripteur.

6. DATE D'EFFET ET CESSATION DE LA GARANTIE

Les garanties entrent en vigueur à la date d'effet du contrat pour tous les adhérents du souscripteur à cette date. Pour les nouveaux adhérents, les garanties entrent en vigueur à la date d'adhésion au contrat d'assurance santé.

Filassistance International garantit les prestations d'assistance pendant toute la durée de l'adhésion au contrat d'assurance santé auquel elles sont associées.

Le droit à garantie cesse pour chaque bénéficiaire :

- en cas de résiliation du présent contrat,
- en cas de non-paiement de la prime,
- en cas de cessation de l'adhésion de l'adhérent au contrat d'assurance santé.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE SANTÉ

7. OFFRE D'ASSISTANCE

7.1 Prestations d'assistance accessibles en cas de besoin au domicile

7.1.1 Recherche d'un médecin en cas d'urgence

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, Filassistance International apporte son aide, en l'absence du médecin traitant, pour trouver un médecin de garde sur le lieu où survient l'accident ou la maladie. En aucun cas la responsabilité de Filassistance International ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible.

Les frais de visite ou autres restent à la charge de l'assuré.

7.1.2 Recherche de personnel médical et/ou paramédical

L'équipe de Filassistance International peut aider à la recherche des intervenants suivants :

- Professionnels de santé : médecins généralistes et spécialistes, chirurgiens, dentistes, pharmaciens, auxiliaires médicaux et paramédicaux.

- Établissements de santé : hôpitaux, cliniques, centres de thermalisme, de convalescence, de repos...
- Ambulanciers : transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger.
- Fournisseurs en matériel médical.

7.1.3 Recherche de lit en milieu hospitalier et acheminement

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

Sur prescription médicale et si l'assuré en fait la demande, Filassistance International recherche une ambulance et organise le transport de l'assuré malade ou blessé jusqu'à son lieu d'hospitalisation.

Si le retour au domicile de l'assuré doit s'effectuer en ambulance ou véhicule sanitaire léger (VSL), et si l'assuré en fait la demande, Filassistance International organise son retour.

Les frais de déplacement (en ambulance ou VSL), de soins, d'honoraires et autres sont à la charge de l'assuré.

7.1.4 Acheminement des médicaments

Sur appel de l'assuré, Filassistance International organise et prend en charge l'acheminement de médicaments à son domicile, si celui-ci est dans l'incapacité physique de se déplacer et s'il s'agit de médicaments indispensables au traitement immédiat de l'assuré selon la prescription médicale. Cette garantie s'applique si l'assuré ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage.

Filassistance International n'est pas tenue à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans un rayon maximum de 50 km autour du domicile de l'assuré, le ou les médicament(s) concerné(s) ne serai(en)t pas disponible(s).

Le coût du ou des médicament(s) est pris en charge financièrement par l'assuré. Cette prestation s'applique dans la limite de 2 interventions par an par assuré.

7.1.5 Recherche de prestataires de Services à la Personne

À tout moment, Filassistance International aide à la recherche du prestataire 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...).

Filassistance International vous indique 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).

7.2 Prestations d'assistance accessibles en cas d'hospitalisation de plus de 48 heures de l'adhérent ou de son conjoint

7.2.1 Garde des enfants ou petits-enfants (- de 16 ans)

Si aucun autre bénéficiaire n'est à même de s'occuper des enfants ou petits-enfants (âgés de moins de 16 ans) restés au domicile, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours** et assure si besoin leur accompagnement à l'école pendant ces 5 jours.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,

OU

- le transfert des enfants chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).

Ce proche parent doit résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.2.2 Garde ou transfert des ascendants dépendants

Si aucun autre bénéficiaire ne peut assumer la garde des personnes dépendantes, vivant habituellement au foyer, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours**.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,

OU

- le transfert des personnes dépendantes chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).

Ce proche parent doit résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.2.3 Présence d'un proche au chevet

En cas d'hospitalisation de l'assuré à plus de 50 km de son domicile, Filassistance International organise et prend en charge le transport d'un proche, résidant en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière), en mettant à sa disposition **un titre de transport aller/retour et l'hébergement et la prise en charge de l'hébergement, 2 nuits d'hôtel d'un montant maximum de 60 euros par nuit**.

7.2.4 Aide à domicile

Afin de soulager l'assuré dans ses tâches et démarches quotidiennes, Filassistance International met à sa disposition une aide à domicile, **durant et/ou après** son hospitalisation.

Filassistance International **prend en charge son intervention dans la limite de 6 heures sur une semaine pendant l'hospitalisation ou suivant le retour au domicile et dans les conditions ci-dessous :**

- Un certificat médical doit être adressé à Filassistance International avant la mise en œuvre de la prestation.

- La durée d'application de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré, par le service médical de Filassistance International.

7.2.5 Garde des animaux familiers

Filassistance International organise et prend en charge l'acheminement aller/retour, la garde à l'extérieur ou l'entretien à domicile des animaux de compagnie sous réserve que ceux-ci aient reçu, si besoin, les vaccinations obligatoires.

La prise en charge ne peut excéder une période de 15 jours et un montant de 300 euros.

7.2.6 Transmission des messages urgents

En cas d'hospitalisation de plus de 48 heures, à la demande d'un bénéficiaire du contrat d'assurance santé, Filassistance International se charge de transmettre les messages urgents aux proches.

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

- une justification de la demande,
- une expression claire et explicite du message à transmettre,
- une indication précise des noms, prénoms, adresse complète et éventuellement numéro de téléphone des personnes à contacter.

7.2.7 Téléassistance pour les bénéficiaires seniors (âgés de plus de 65 ans) suite à une hospitalisation de plus de 15 jours

À la demande du bénéficiaire, Filassistance International met à sa disposition pendant sa convalescence un appareil de Téléassistance pour une durée maximale de 3 mois. La demande devra être formulée dans les 15 jours qui suivent le retour au domicile du bénéficiaire.

Ce service d'aide à la sécurité et au maintien permet à l'assuré d'obtenir un secours rapide en cas d'incident à domicile.

Il est proposé aux bénéficiaires ayant profité du prêt de la Téléassistance, de prolonger cette garantie dans le cadre d'un abonnement individuel à tarif préférentiel.

Pour les bénéficiaires âgés de plus de 80 ans, la garantie s'exerce pour toute hospitalisation supérieure à 24 heures.

7.3 Prestations d'assistance accessibles en cas d'immobilisation à domicile de plus de 5 jours de l'adhérent ou de son conjoint

7.3.1 Garde des enfants ou petits-enfants (- de 16 ans)

Si aucun autre bénéficiaire n'est à même de s'occuper des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 16 ans restés au domicile, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours** et assure si besoin leur accompagnement à l'école pendant ces 5 jours.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,
- OU**
- le transfert des enfants chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).

Ce proche parent doit résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.3.2 Garde ou transfert des ascendants dépendants

Si aucun autre bénéficiaire ne peut assumer la garde des personnes dépendantes, vivant habituellement au foyer, et qu'elles ne peuvent rester temporairement seules, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours**.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,
- OU**
- le transfert des personnes dépendantes chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).
- Ce proche parent doit résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.3.3 Présence d'un proche au chevet

En cas d'immobilisation de l'assuré, Filassistance International organise et prend en charge le transport d'un proche, résidant en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière), en mettant à sa disposition **un titre de transport aller/retour**.

7.3.4 Aide à domicile

Afin de soulager l'assuré dans ses tâches et démarches quotidiennes, Filassistance International met à sa disposition une aide à domicile, **durant son immobilisation**.

Filassistance International **prend en charge son intervention dans la limite de 6 heures, dans les conditions ci-dessous :**

- Un certificat médical doit être adressé à Filassistance International avant la mise en œuvre de la prestation.
- La durée d'application de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré, par le service médical de Filassistance International.

7.3.5 Garde des animaux familiers

Filassistance International organise et prend en charge l'acheminement aller/retour, la garde à l'extérieur ou l'entretien à domicile des animaux de compagnie sous réserve que ceux-ci aient reçu, si besoin, les vaccinations obligatoires.

La prise en charge ne peut excéder une période de 15 jours et un montant de 300 euros.

7.4 Prestations d'assistance accessibles en cas de grave problème de santé ou de décès d'un bénéficiaire

7.4.1 Accompagnement médico-social

En cas de grave problème de santé ou de décès d'un bénéficiaire, Filassistance International réalise un entretien téléphonique avec l'assuré ou sa famille pour évaluer sa situation médico-psycho-sociale et établir un plan d'aide à la convalescence (besoins en services à domicile, droits et démarches administratives, constitution de dossiers, aides techniques...).

7.4.2 Accompagnement psychologique

Filassistance International propose à l'assuré un soutien psychologique par téléphone (via 3 entretiens avec un psychologue clinicien) et peut également proposer dans un second temps de mettre le bénéficiaire en relation avec un psychologue diplômé d'État exerçant en ville (avec la prise en charge de la première consultation).

7.5 Prestations en cas de traitement par radio ou chimiothérapie de l'adhérent et/ou de son conjoint de fait

7.5.1 Aide à domicile

Filassistance International met à disposition une aide à domicile et prend en charge son intervention (par tranches de 2 ou 4 heures) au cours des 48 heures suivant chaque "séance" (en milieu hospitalier ou au domicile) à concurrence de 20 heures sur toute la durée du traitement.

7.6 Prestations d'assistance accessibles en cas de grossesse et maternité

7.6.1 Allo Info "Jeunes Parents"

Filassistance International :

- Communique à l'assuré des informations et conseils sur la santé de la femme enceinte et la grossesse (aide à la recherche d'associations, de lieux d'échange dédiés à l'échange d'expérience entre les futures et jeunes mamans, aide à la recherche d'organismes sociaux (PMI), etc.).
- Aide l'assuré ou un de ses bénéficiaires dans la constitution du dossier lié à la grossesse de l'assurée (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée, etc.).
- Informe et conseille l'assuré sur l'hygiène de vie de la femme enceinte : alimentation, diététique, nutrition, haptonomie, tabac, etc.
- Aide à la recherche et communique les coordonnées de centres de thalasso-thérapie post-natale, centres de massages, piscines où l'on propose une activité de bébés nageurs et de professionnels de santé : médecins généralistes et spécialistes, chirurgiens, dentistes, pharmaciens, auxiliaires médicaux et paramédicaux...
- Communique à l'assuré des informations et conseils sur les soins à prodiguer (hygiène, bain, toilette, etc.), les rendez-vous santé Petite enfance et dans le domaine de la prévention : accidents domestiques, nutrition (alimentation, sevrage, etc.).

7.6.2 Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique en cas de fausse couche, naissance prématurée du bébé, hospitalisation du nouveau-né, décès du bébé, "baby blues" ou autre dépression "post-partum"

Sur simple appel, Filassistance International met le bénéficiaire en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-psycho-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers un psychologue diplômé d'État exerçant en ville (avec la prise en charge de la première consultation).

7.6.3 Spécialiste puériculture en cas de 1^{ère} maternité

Filassistance International met à disposition pendant 3 heures maximum une personne spécialisée en puériculture au domicile de la jeune maman dans la semaine suivant sa sortie de maternité, afin de l'aider à s'organiser et lui rappeler les principes essentiels relatifs au soin, à la santé et à la sécurité de son bébé.

7.6.4 Aide à domicile en cas de maternité multiple (jumeaux...) ou de maternité prolongée (de plus de 5 jours)

Filassistance International met à disposition une aide-ménagère et prend en charge son intervention à concurrence de 6 heures durant la semaine suivant le retour à domicile de l'assurée.

7.7 Prestations d'assistance accessibles en cas d'enfant malade ou blessé

7.7.1 Garde de l'enfant (- de 16 ans) au domicile en cas d'immobilisation imprévue supérieure à 24 heures

En cas de problème médical imprévu obligeant un des enfants de l'assuré à rester au domicile et si aucune personne ne peut rester à son chevet, Filassistance International organise et prend en charge, jusqu'à 20 heures maximum réparties sur 5 jours, la garde à domicile de l'enfant.

L'appréciation du médecin traitant, certifiant la nécessité de maintien à domicile pour problème médical imprévu, doit être confirmée par l'envoi ultérieur d'un certificat médical établi avant l'appel.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge la venue d'un proche parent jusqu'au domicile en mettant à disposition **un titre de transport aller/retour**.

Ce proche parent devant résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.7.2 Répétiteur scolaire en cas d'immobilisation imprévue supérieure à 15 jours

Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de l'enfant de l'assuré l'oblige à garder le lit par suite de maladie soudaine ou d'un accident corporel, et que cette obligation entraîne une immobilisation supérieure à 15 jours, Filassistance International fournit une aide pédagogique dès le 1^{er} jour d'immobilisation.

Pour cela, Filassistance International recherche et prend en charge un répétiteur scolaire se déplaçant au domicile de l'assuré (ou dans l'établissement hospitalier où est hospitalisé l'enfant le cas échéant) pour donner à l'enfant des cours dans les matières principales, de la primaire à la terminale, quel que soit l'âge de l'enfant, **(à raison de 10 heures de cours particuliers par semaine d'absence) à concurrence de 6 semaines consécutives et jusqu'à la fin de l'année scolaire au plus tard.**

Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteur(s) **dans un rayon de 25 km du domicile de celui-ci, et elle ne s'applique pas durant les vacances scolaires et pendant les jours fériés.**

Cette prestation peut également s'exercer en milieu hospitalier si accord de l'équipe soignante.

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

7.7.3 Prise en charge des frères et sœurs (- de 16 ans)

Si l'un des enfants de l'assuré est hospitalisé, et afin de permettre aux parents de se rendre au chevet de celui-ci, Filassistance International organise et prend en charge leur garde pour **une durée maximum de 20 heures réparties sur 5 jours.**

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,

OU

- le transfert des enfants chez un proche parent résidant en France en mettant à disposition un titre de transport aller/retour.

Ce proche parent devant résider en France métropolitaine ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière.

7.7.4 Présence au chevet lors d'une hospitalisation de l'enfant à plus de 50 km du domicile

En cas d'hospitalisation d'un enfant de l'assuré à plus de 50 km du domicile de l'assuré, Filassistance International met à disposition de l'assuré ou d'un membre de la famille un titre de transport aller/retour et prend en charge les frais d'hébergement, soit 7 nuits d'hôtel avec un montant maximum de 60 euros par nuit.

Ce proche parent devant résider en France métropolitaine ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière.

7.8 Prestations d'assistance accessibles en cas d'arrêt de travail de la nounou (personne salariée en charge des enfants de moins de 12 ans)

7.8.1 Garde des enfants

En cas d'hospitalisation de plus de 24 heures ou d'immobilisation au domicile (de plus de 48 heures) imprévue (accident ou maladie soudaine) de la personne salariée et fiscalement déclarée, en charge des enfants de l'assuré, et lorsque que celui-ci et son conjoint travaillent, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours** et assure si besoin leur accompagnement à l'école pendant ces 5 jours.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,

OU

- le transfert des enfants chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).

Ce proche parent doit résider en France métropolitaine pour les assurés résidant en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.9 Prestations d'assistance accessibles en cas de décès de l'assuré ou du conjoint de droit ou de fait

7.9.1 Garde des enfants ou petits-enfants (- de 16 ans)

Si aucun autre bénéficiaire n'est à même de s'occuper des enfants ou petits-enfants âgés de moins de 16 ans restés au domicile, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours** et assure si besoin leur accompagnement à l'école pendant ces 5 jours.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,

OU

- le transfert des enfants chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).

Ce proche parent doit résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.9.2 Garde ou transfert des ascendants dépendants

Si aucun autre bénéficiaire ne peut assumer la garde des personnes dépendantes, vivant habituellement au foyer, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, Filassistance International organise et prend en charge leur garde **jusqu'à 20 heures maximum sur 5 jours**.

Si l'assuré le préfère, Filassistance International peut organiser et prendre en charge l'une des prestations suivantes :

- l'acheminement aller/retour d'un proche parent jusqu'au domicile,

OU

- le transfert des personnes dépendantes chez un proche parent en mettant à disposition un titre de transport (aller/retour).

Ce proche parent doit résider en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière).

7.9.3 Présence d'un proche au chevet

En cas d'hospitalisation de l'assuré à plus de 50 km de son domicile, Filassistance International organise et prend en charge le transport d'un proche, résidant en France métropolitaine (ou en Belgique dans un rayon de 50 km par rapport à la frontière), en mettant à sa disposition **un titre de transport aller/retour et l'hébergement et la prise en charge de l'hébergement, 2 nuits d'hôtel d'un montant maximum de 60 euros par nuit**.

7.9.4 Aide à domicile

Afin de soulager l'assuré dans ses tâches et démarches quotidiennes, Filassistance International met à sa disposition une aide à domicile.

Filassistance International **prend en charge son intervention dans la limite de 6 heures sur une semaine dans les conditions ci-dessous :**

- Un certificat médical doit être adressé à Filassistance International avant la mise en œuvre de la prestation.

- La durée d'application de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'assuré, par le service médical de Filassistance International.

7.9.5 Garde des animaux familiers

Filassistance International organise et prend en charge l'acheminement aller/retour, la garde à l'extérieur ou l'entretien à domicile des animaux de compagnie sous réserve que ceux-ci aient reçu, si besoin, les vaccinations obligatoires.

La prise en charge ne peut excéder une période de 15 jours et un montant de 300 euros.

7.9.6 Informations sur les démarches

Filassistance International aide l'assuré à anticiper et surmonter les difficultés rencontrées lors du décès d'un proche, informe des droits et libertés en matière d'obsèques, des formalités à réaliser au moment du décès et après le décès, 24 h sur 24, 7 j sur 7.

Filassistance International assiste l'assuré si besoin est, lors de la déclaration de décès, pour la demande d'aides sociales, pour une pension de veuvage, l'informe de ses droits, etc.

Filassistance International apporte des réponses à l'assuré concernant ses demandes d'ordre juridique, en cas de désaccords liés aux successions, etc.

7.9.7 Avance des frais d'obsèques

Si les proches parents ne peuvent pas régler les frais d'obsèques, Filassistance International fait l'avance à **concurrence de 2 000 euros** contre remise d'un chèque de caution.

Filassistance International accorde au proche parent ayant bénéficié de cette prestation un délai de 30 jours à compter du jour de la remise de l'avance pour le remboursement de cette dernière.

7.10 Module "Aide aux aidants familiaux"

7.10.1 Prestations accessibles en cas de situation "Aide à l'aidant"

7.10.1.1 Informations, démarches et aide à la constitution de dossier

Filassistance réalise, à la demande de l'assuré aidant, un entretien téléphonique au sujet du proche parent aidé dont il s'occupe avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider son proche parent aidé.

Filassistance communique les informations dont l'assuré aidant pourrait avoir besoin notamment sur les droits et les démarches à effectuer.

Filassistance aide également l'Assuré aidant à constituer le dossier de prise en charge lié à la dépendance de l'un de ses proches, en lui indiquant quelles pièces justificatives, bilans sont 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'Adhérent.

7.10.1.2 Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

Lors de la survenance de la dépendance d'un de ses proches parents de l'assuré aidant, Filassistance le met en relation avec sa plate-forme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, ... destinée à lui assurer une écoute adaptée et/ou une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

Filassistance prend en charge 5 entretiens téléphoniques par année civile. Sur simple demande de l'adhérent, Filassistance l'orientera vers un psychologue proche de son domicile et prendra en charge la première consultation à concurrence de 70 € TTC.

7.10.2 Prestations d'assistance accessibles à la carte et à destination du proche parent aidé pour pallier l'absence de l'assuré aidant

7.10.2.1 Prise en charge temporaire du proche parent aidé

Lorsque l'assuré aidant doit s'absenter, Filassistance recherche et réalise à sa demande un entretien téléphonique au sujet du proche parent aidé dont il s'occupe avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider son proche parent aidé.

Filassistance International 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 International établit un plan d'aide à domicile et organise des services au domicile de son proche parent aidé (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).

Les frais liés aux prestations mises en place pour le proche parent aidé restent à la charge de l'assuré aidant.

7.10.2.2 Auxiliaire de vie

En cas d'hospitalisation supérieure à 24 heures ou d'immobilisation supérieure à 48 heures suite à accident ou maladie de l'assuré aidant, Filassistance organise et prend en charge la garde de son proche parent aidé, à l'exclusion des soins médicaux.

Filassistance organise la venue d'une auxiliaire de vie au domicile du proche parent aidé et prend en charge les frais liés à son intervention, dans la limite de 30 heures maximum réparties sur 3 jours consécutifs par événement.

7.10.2.3 Recherche de prestataires

Filassistance aide l'adhérent à la recherche de prestataires et peut le mettre en relation avec des professionnels pour :

- assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments,
- trouver une aide-ménagère, un accompagnateur pour les sorties,
- trouver une auxiliaire de vie, des professionnels paramédicaux,
- trouver un coiffeur, un pédicure, une esthéticienne, une dame de compagnie, un service "blanchisserie",
- mettre en place la garde du domicile (vigile ou télésécurité).

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

7.11 Module TNS/Homme-clé

7.11.1 Aide à la poursuite de l'activité professionnelle en cas d'incapacité temporaire de l'adhérent

7.11.1.1 Accompagnement au travail

Si selon la fiche d'aptitude, l'état de santé de l'adhérent le permet, Filassistance assure son accompagnement de son domicile à son lieu de travail.

7.11.1.2 Suivi de courrier

En cas d'hospitalisation supérieure à 15 jours ou d'immobilisation de l'adhérent au domicile, Filassistance organise et prend charge le portage de documents professionnels au domicile de l'adhérent ou au lieu de son hospitalisation.

La prise en charge maximale pour les 2 prestations précitées "Accompagnement au travail" et "Suivi du courrier" est de 500 € TTC par événement. Ces 2 prestations ne sont cumulables avec aucune autre garantie prévue au contrat en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'adhérent.

7.11.1.3 Recherche Homme-clé intérimaire

Filassistance aide l'adhérent dans ses recherches d'un intérimaire pouvant le remplacer (diffusion d'annonces, mise en relation avec des cabinets de recrutement spécialisés, etc.).

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

7.11.1.4 Écoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique

En cas de difficultés d'ordre professionnel, l'adhérent peut être mis en relation avec un psychologue clinicien de Filassistance qui lui assurera une écoute adaptée.

Filassistance prend en charge 5 entretiens téléphoniques par année civile. Sur simple demande de l'adhérent, Filassistance l'orientera vers un psychologue proche de son domicile et prendra en charge la première consultation à concurrence de 70 € TTC.

7.11.2 Prestations accessibles en cas de décès ou de perte totale et irréversible d'autonomie de l'adhérent

7.11.2.1 Assistance juridique et fiscale pour le conjoint et les enfants de l'adhérent

- Aide à la recherche de cabinets de recrutement,
 - Aide à la recherche d'organismes de formation,
 - Aide à la recherche de structures de conseils pour les héritiers de l'entreprise : administrateurs judiciaires, consultants, cabinets d'expertise comptable, organismes juridiques spécialisés, organismes mettant en relations les héritiers et les repreneurs d'entreprises (chambres de commerce, etc.),
 - Aide à la recherche d'experts : experts-comptables, administrateurs, etc.,
 - Recherche d'organismes compétents pour aider l'entreprise à sauvegarder son image à l'extérieur : partenaires, clients, médias,...
 - Assistance téléphonique concernant la résolution des questions administratives et juridiques dans le cadre du rachat des parts de l'Homme-Clé.
- Les frais engagés sont à la charge de la famille ou de l'entreprise de l'adhérent.

7.11.2.2 Avance des fonds

À la demande de l'adhérent ou de son conjoint/de ses enfants, Filassistance procède à une avance des fonds à concurrence de 3 000 € 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.

7.12 Prestations d'assistance accessibles dès l'adhésion

7.12.1 Informations santé

Du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en cas de nécessité urgente), l'équipe médico-psycho-sociale de Filassistance International, dans le respect du rôle du médecin traitant, apporte aide et conseil dans les domaines de la santé (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone).

À la demande de l'assuré, Filassistance International :

Apprécie les interrogations, préoccupations ou problèmes de santé de l'assuré compte tenu des informations communiquées.

Communique des informations générales sur :

- Les pathologies (ex. : pandémies...).
- Les analyses médicales, notamment analyse de sang, et les examens médicaux (IRM...).

Communique des informations générales sur la santé au quotidien :

- Pharmacie : comment la constituer et disposer des médicaments essentiels.
- Connaître les gestes de secours (envoi d'une fiche pratique).
- Trousse de secours (voiture, voyage...) : comment la constituer.
- Automédication : les précautions à prendre.
- Vaccinations.

Communique des informations générales sur le bien vivre :

- Alimentation et allergies (comprendre les étiquettes produits, concilier

allergies nutritionnelles et vie scolaire, faire face en cas de crise...).

- Programme alimentaire de l'adulte à l'enfant :
 - Calcul de l'IMC.
 - Informations "nutrition" (fiches information...) et conseils à suivre (renvoi vers le médecin traitant).
 - Bien-être :
 - Précautions à prendre pour un bon usage des compléments alimentaires.
 - Information sur les médecines alternatives : avis de la Haute Autorité de Santé et de l'Académie de médecine (envoi de fiches information).

Délivre des informations en matière de :

- Prévention (avec envoi de fiches prévention par courrier, par mail).
- Médecine du voyage (précautions sanitaires et comportementales...).

En cas d'ALD (affections de longue durée), maladies orphelines, maladies rares, maladies graves :

L'équipe médico-psycho-sociale est à l'écoute de l'assuré, pour l'informer et l'accompagner dans le système de soins, et le guider dans les démarches administratives.

De plus, l'assuré peut également bénéficier d'information sur :

- Les associations (visites au chevet, écoute spécifique, actions).
- Des groupes de parole.
- L'École à l'hôpital, activités ludiques, prêt de livres, jeux vidéos, association proposant l'accompagnement par le biais d'animateurs qui jouent avec les enfants, organisation de goûter...

L'ensemble de ces prestations s'inscrit dans une démarche déontologique, en respectant les choix des personnes et sans se substituer aux professionnels de santé qui seuls sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostic ou thérapeutique personnalisées.

7.12.2 Information vie pratique et juridique

Du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en cas de nécessité urgente), Filassistance International apporte aide et conseil dans les domaines vie pratique et juridique (sociétés, affaires, allocations retraite, impôts, fiscalité, famille).

7.13 Exclusions

7.13.1 Exclusions communes

Filassistance International ne peut intervenir pour l'organisation des premiers secours, qui restent à la charge des autorités locales.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par les bénéficiaires lors de la durée de la garantie excluent un remboursement a posteriori ou une indemnité compensatoire.

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de Filassistance International les conséquences :

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

Sont également exclus :

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

7.13.2 Circonstances exceptionnelles

Filassistance International est seule responsable vis-à-vis des bénéficiaires du présent contrat, tels que définis, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance lors d'un sinistre. Ainsi, elle s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le contrat.

Toutefois, Filassistance International ne peut être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par :

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

NOTICE D'INFORMATION

Cette garantie, conforme à la loi n° 89-1014 du 31/12/1989, ainsi qu'au décret n° 90-697 du 01/08/1990 et à la loi n° 2007-210 du 19/02/2007, est régie par le Code des Assurances.

Afin de vous garantir les meilleures conditions de service, une société indépendante et spécialisée assure ce contrat :

FILASSISTANCE INTERNATIONAL

Société Anonyme au capital de 3 500 000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des Assurances, RCS Nanterre B 433 012 689 Dont le siège social est au 108, Bureaux de la Colline - 92213 SAINT-CLOUD CEDEX

et son gestionnaire :

GIE CIVIS

Groupement d'Intérêt Économique R.C.S C 323 267 740

Dont le siège social est au 90, avenue de Flandre - 75019 PARIS

Contact Protection Juridique Médicale :

Téléphone : **09 69 32 42 62**

Le numéro de la garantie : **F 14 S 0374**. Il est à rappeler pour tout appel et dans toutes correspondances.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Il faut entendre par :

Nous : l'assureur, c'est-à-dire FILASSISTANCE INTERNATIONAL.

Souscripteur : M COMME MUTUELLE pour le compte de ses adhérents et de leurs ayants droit.

Vous : l'assuré, c'est-à-dire l'adhérent affilié au contrat santé, ainsi que son conjoint ou assimilé et les personnes fiscalement à charge, désignés en qualité d'ayants droit sur le bulletin d'adhésion.

Tiers : toute personne, physique ou morale, qui n'a pas la qualité d'assuré au sens de la présente garantie.

Litige : désaccord ou contestation d'un droit, opposant l'assuré à un tiers, y compris sur le plan amiable.

Le litige doit être né pendant la période de garantie et résulter de faits nés pendant cette même période.

Période de garantie : il s'agit d'une part de la période comprise entre la date de prise d'effet et la date de cessation de l'affiliation au contrat Santé et, d'autre part, de la période comprise entre la date de prise d'effet et la date de cessation de la présente garantie.

Protection Juridique Médicale

ARTICLE 2. OBJET DE LA GARANTIE

2-1 Domaines d'intervention

La garantie s'applique aux litiges vous opposant à un tiers dans les domaines suivants :

- **les recours exercés contre les organismes obligatoires d'assurance maladie, de retraite et de prévoyance** : en cas par exemple de non-remboursement de soins médicalement prescrits, du refus de versement de prestations, de litiges liés au calcul de retraite...
- **les recours exercés contre les professionnels de la santé et/ou des établissements de soins afin d'obtenir l'indemnisation du dommage corporel que vous avez subi** : à la suite, par exemple, d'une erreur de diagnostic, d'une infection nosocomiale, d'un manquement à l'obligation d'information...

2-2 Exclusions applicables

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

- **les litiges découlant d'une faute intentionnelle de votre part. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, nous serions fondés à vous demander le remboursement des frais engagés ;**
- **les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par vous, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable et toute intervention consécutive à votre état d'insolvabilité ;**
- **les actions ou réclamations dirigées contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile lorsqu'elle est garantie par un contrat d'assurance ou lorsqu'elle aurait dû l'être en exécution d'une obligation légale d'assurance ;**
- **les litiges à l'égard du groupe M comme Mutuelle et ses organismes assureurs adhérents et institutions de retraite complémentaire.**

Par ailleurs, Filassistance International ne peut pas être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par :

- une guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- la mobilisation générale,
- la réquisition des hommes et matériels par les autorités,
- tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,

- les conflits sociaux, tels que grèves, émeutes, mouvements populaires et lock-out,
- les cataclysmes naturels,
- les effets de la radioactivité,
- les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat,
- les interdictions décidées par les autorités légales.

ARTICLE 3. PRESTATIONS GARANTIES

EN PRÉVENTION DE TOUT LITIGE OU LORSQUE LE LITIGE EST GARANTI, nous vous apportons nos conseils et notre assistance. Notre prestation peut consister en une information juridique téléphonique, une consultation juridique, en des démarches amiables et/ou en la prise en charge des frais de procédure et des honoraires des intervenants.

3-1 En prévention de tout litige

L'Information Juridique téléphonique :

Vous avez la possibilité de nous contacter pour nous poser toute question d'ordre juridique, afin d'obtenir des informations générales et documentaires sur les règles de droit français en droit médical et en droit de la santé afin de prévenir la naissance d'un litige et contribuer à la sauvegarde de vos intérêts.

Ce service peut être contacté : du lundi au vendredi de 9 h à 20 h et le samedi de 9 h à 12 h, au numéro suivant : 09 69 32 42 62 ou via le site : www.civis.fr.

3-2 En cas de litige

Nous intervenons lorsque vous entendez obtenir réparation d'un préjudice que vous avez subi et que vous justifiez d'un intérêt fondé en droit ou lorsque vous êtes juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers.

• Sur un plan amiable

La Consultation Juridique :

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que vous nous communiquez, nous vous exposons soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables à votre cas et vous donnons un avis et/ou un conseil sur la conduite à tenir.

L'Assistance Amiable :

Après étude complète de votre situation, nous intervenons directement auprès de votre adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à vos intérêts. Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur permet de faciliter l'issue amiable d'un litige, nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans les conditions figurant à l'article 5-2. Vous nous donnez mandat pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

• Sur un plan judiciaire

La Prise en charge Judiciaire :

Lorsque le litige est porté devant une commission ou une juridiction, nous prenons en charge les frais de procédure et les honoraires des intervenants dans les conditions figurant à l'article 5-2.

ARTICLE 4. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

4-1 Territorialité

La garantie s'exerce en France et dans le monde entier.

4-2 Montants de garantie (TTC)

Ce sont les montants maximums de notre contribution financière pour un même litige. La contribution financière, quelle que soit la durée de traitement du (des) litige(s) déclaré(s) s'élève à **10 000 €** par litige et sans pouvoir dépasser **20 000 €** pour l'ensemble des litiges survenus au cours d'une même année d'assurance. **Ce montant ne se reconstruit pas quelle que soit la durée de traitement du (des) litige(s) déclaré(s).**

4-3 Seuils d'intervention (TTC)

Ce sont les montants de la réclamation au-dessus desquels nous intervenons. En demande, notre Département Juridique intervient sur le plan amiable lorsque le montant en principal de la réclamation est au moins égal à **200 €** et sur le plan judiciaire, lorsque ce montant est au moins égal à **500 €**. Au-delà, nous intervenons directement ou par l'intermédiaire d'un avocat, sur un plan amiable et/ou judiciaire.

Toutefois, nous ne retenons **aucun seuil d'intervention** en matière de consultation juridique.

ARTICLE 5. MODALITÉS DE PAIEMENT ET MONTANTS DES BUDGETS DE PRISE EN CHARGE

5-1 Modalités de paiement

Nous prenons en charge, dans les conditions indiquées, les frais et honoraires d'avocat, d'avoué et d'huissier de justice ainsi que les frais de procédure, sous réserve qu'ils soient exposés **avec notre accord préalable** pour la défense de vos intérêts.

Les modalités de paiement diffèrent selon la juridiction territorialement compétente :

- **France et Principauté de Monaco** : nous acquitterons directement les frais garantis sans excéder les budgets définis ci-dessous.
- **Autres pays garantis** : il vous appartient, après notre accord préalable, et sous réserve du respect des conditions prévues à l'article 6, de saisir votre avocat. Par dérogation à l'article 4-2, nous vous rembourserons dans un délai maximum de DEUX MOIS, sur justificatifs, les frais et honoraires garantis au fur et à mesure des provisions acquittées dans la limite de 4 575 €.

5-2 Montants maximum des budgets par litige

Les montants exprimés s'entendent toutes taxes comprises. Ces budgets sont cumulables sous réserve de ne pas dépasser les montants de garantie définis à l'article 4-2.

Budget amiable :

Il s'agit des diligences effectuées par l'ensemble des intervenants.

Elles sont prises en charge à hauteur de **7 650 €**.

Budget judiciaire :

- Les honoraires de l'expert judiciaire, désigné à la demande de l'assuré, après accord préalable de l'assureur, sont pris en charge à hauteur de 2 290 €.
- Les frais et honoraires d'avoué et d'huissier de justice sont pris en charge dans la limite des textes régissant leur profession.
- Les frais d'avocat sont pris en charge sur justificatifs.
- Les honoraires dûment justifiés (y compris d'étude du dossier), que nous sommes susceptibles de verser à votre avocat pour l'obtention d'une ordonnance, d'un jugement ou d'un arrêt, conformément au budget défini ci-après.

HONORAIRES D'AVOCAT**EUROS**

| | |
|--|-------------------|
| • Assistance à instruction (coût horaire) Ne pouvant dépasser | 125 855 |
| • Assistance à expertise (coût horaire) Dans la limite maximale de | 110 430 |
| • Représentation devant une commission | 385 |
| • Réclamation préalable devant l'administration | 765 |
| • Ordonnance sur requête | 305 |
| • Référé (par ordonnance) | 500 |
| • Médiation pénale | 305 |
| • Chambre de l'instruction | 535 |
| • Tribunal de police | 610 |
| • Tribunal correctionnel sans constitution de partie civile avec constitution de partie civile | 700 800 |
| • Tribunal d'instance | 700 |
| • Tribunal de grande instance, tribunal de commerce, tribunal administratif | 1 000 |
| • Tribunal des affaires de Sécurité sociale | 535 |
| • Autres juridictions | 700 |
| • Appel | 1 000 |
| • Cour de cassation, Conseil d'État | 1 830 |
| • Transaction menée à son terme | 500 |
| • Suivi de l'exécution | 80 |

NE SONT PAS PRIS EN CHARGE :

- les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'appel dont dépend son ordre,
- les frais et honoraires d'avocat postulant,
- les condamnations, les amendes, les dépens et frais exposés par la partie adverse, que le Tribunal estime équitable de vous faire supporter si vous êtes condamné, ceux que vous avez accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, ou en cours ou en fin de procédure judiciaire, les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile,
- les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver votre adversaire ou connaître la valeur de son patrimoine,
- les honoraires de résultat.

ARTICLE 6.**FORMALITÉS À ACCOMPLIR POUR LA MISE EN JEU DE LA GARANTIE**

Tout litige susceptible de mettre en jeu la garantie doit être déclaré à : **GIE CIVIS - 90, avenue de Flandre - 75019 PARIS** ou par mail : **giecivis@civis.fr**, en rappelant la référence du contrat : **F 14 S 0374**.

Vous devez déclarer par écrit le litige, ou le refus apposé à une réclamation dont vous êtes l'auteur ou le destinataire, dès que vous en avez connaissance, conformément à l'article L.113-2 du Code des Assurances.

Dans le cadre de cette déclaration, vous devez indiquer le numéro de la garantie et également nous communiquer dans les meilleurs délais, tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de vos intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

ATTENTION : SAUF CAS D'URGENCE, vous devez solliciter notre accord préalable, avant d'introduire une procédure (judiciaire ou administrative) et/ou avant d'exercer une voie de recours ; à défaut, vous perdriez votre droit à garantie.

En tout état de cause et SAUF CAS D'URGENCE, nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration, sauf si vous pouvez justifier d'une urgence à les avoir engagés.

ARTICLE 7.**LIBRE CHOIX DU DÉFENSEUR**

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir vos intérêts est nécessaire, vous avez le **libre choix de votre défenseur**.

Si vous n'en connaissez aucun, nous pouvons, à votre demande écrite, en mettre un à votre disposition.

Avec votre défenseur, vous avez la maîtrise de la procédure.

Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient **un conflit d'intérêt**, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

ARTICLE 8.**ARBITRAGE**

En cas de désaccord entre l'assureur et l'assuré sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré (ex. : désaccord sur l'opportunité de saisir une juridiction ou d'exercer une voie de recours) :

1 - L'assuré a la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne **librement désignée** par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer l'assureur de cette désignation.

Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'assuré, sont pris en charge par l'assureur dans la limite de **200 € TTC**.

2 - Conformément à l'article L.127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne **désignée d'un commun accord** avec l'assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'assureur ou que celle proposée par l'arbitre, le premier lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

ARTICLE 9.

AUTRES CLAUSES APPLICABLES

9-1 Subrogation (Régie par l'article L.121-12 du Code des Assurances)

Dès lors que nous exposons des frais externes, nous sommes susceptibles de récupérer une partie ou la totalité des sommes que nous avons déboursées pour votre compte, soit auprès de vous (si vous les avez encaissées en nos lieu et place), soit auprès de votre adversaire. Ainsi nous nous substituons (nous sommes subrogés) dans vos droits pour obtenir ce remboursement, notamment le montant de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative ou encore des frais d'expertise judiciaire et des dépens (frais engagés par le procès et mis à la charge du perdant).

Si des frais et honoraires sont restés à votre charge et sous réserve que vous puissiez les justifier, nous nous engageons à ce que vous soyez désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, nous revenant.

9-2 Prescription

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, conformément à l'article L.114-1 du Code des Assurances. Vous pouvez interrompre cette prescription à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (article L.114-2 du Code des Assurances).

9-3 Informatique et libertés (Loi du 6 janvier 1978)

L'assuré peut demander à l'assureur communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur les fichiers constitués par la société pour son usage.

Attention : Les communications téléphoniques avec les services de Filassistance International peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de nos prestations.

Vous pouvez avoir accès à ces enregistrements en adressant votre demande par écrit à notre siège social, étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

9-4 Réclamation

En cas de réclamation concernant le traitement de votre litige, vous pouvez écrire à : **GIE CIVIS - 90, avenue de Flandre - 75019 PARIS.**

Ce service étudiera le dossier et vous répondra directement, dans un délai maximal de QUINZE JOURS.

Si notre réponse ne vous donnait pas satisfaction, nous pouvons, à votre demande, adresser votre dossier à un Médiateur (personnalité indépendante) qui rendra un avis dans les trois mois à compter de sa saisine.

9-5 Organisme de contrôle

Filassistance International est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61, rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09.

ARTICLE 10.

VIE DE L'ADHÉSION

10-1 Prise d'effet et durée de l'adhésion

L'adhésion à la présente garantie est rendue obligatoire par l'Assemblée générale de **M comme Mutuelle** dans les conditions prévues à l'article L.221-3 du Code de la Mutualité. Elle est liée à votre adhésion au contrat "Frais de soins de santé" et prend effet le 1^{er} janvier 2014 ou à la date d'effet de votre adhésion si elle est postérieure.

10-2 Résiliation de l'adhésion

Les garanties de Protection Juridique Médicale cessent de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre l'assureur et M comme Mutuelle.

Elles cessent également en cas de résiliation par l'assuré de son adhésion ou de son contrat auprès de **M comme Mutuelle pour tout événement survenu ultérieurement à la résiliation.**

Toutefois, dès lors que l'intervention de Protection Juridique Médicale aurait été engagée avant la date d'effet de la résiliation, elle serait menée à son terme par Filassistance International.