



MUTUA CONSEIL

La protection sociale à dimension humaine

Salariés

# Conditions générales d'assistance

*valant notice d'information*

» Édition janvier 2017



Humanis



Radiance  
Groupe Humanis

Protéger c'est s'engager  
[humanis.com](http://humanis.com)

<b>A - CADRES DES GARANTIES.....</b>	<b>3</b>
Article 1 - Comment contacter Filassistance ?.....	3
Article 2 - Qui peut bénéficier des garanties ? .....	3
Article 3 - Où s'appliquent les garanties ? .....	3
Article 4 - Quelle est la période des garanties ?.....	3
<b>B - GÉNÉRALITÉS .....</b>	<b>3</b>
Article 1 - Définitions .....	3
Article 2 - Mise en œuvre des prestations .....	4
Article 3 - Exclusions .....	4
Article 4 - Subrogation.....	5
Article 5 - Informatique et libertés.....	5
Article 6 - Responsabilité.....	5
Article 7 - Autorité et contrôle .....	5
Article 8 - Réclamations .....	5
Article 9 - Prescription .....	6
Article 10 - Fausse déclaration.....	6
Article 11 - Loi applicable et juridiction compétente .....	6
<b>C - DÉTAIL DES PRESTATIONS GARANTIES .....</b>	<b>6</b>
Article 1 - Prestation accessible hors contexte d'immobilisation ou d'hospitalisation.....	6
Article 2 - Prestation accessible en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'assuré et/ou de son conjoint.....	7
Article 3 - Prestations accessibles en cas de chimiothérapie/radiothérapie .....	7

# A - CADRE DES GARANTIES

## ► Article 1 - Comment contacter Filassistance ?

<b>Téléphone</b>	<b>01 70 37 97 22</b> (depuis la France) <b>+ 33 1 70 37 97 22</b> (depuis l'étranger)
<b>Télécopie</b>	<b>01 47 11 24 63</b>
<b>Adresse postale</b>	108 Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud cedex

## ► Article 2 - Qui peut bénéficier des garanties ?

Ont la qualité de Bénéficiaires, l'Adhérent, son Conjoint, leur(s) enfant(s) ainsi que toute personne désignée ci-après comme destinataire de la prestation servie.

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

## ► Article 3 - Où s'appliquent les garanties ?

Les présentes garanties fournies par Filassistance au titre des présentes conditions générales, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

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

## ► Article 4 - Quelle est la période des garanties ?

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat collectif d'assurance sous réserve que la garantie portée par Filassistance soit en cours.

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

- ✂ en cas de cessation de l'adhésion au(x) contrat(s) collectif(s) d'assurance au(x)quel(s) est rattachée la présente offre d'assistance ;
- ✂ en cas de résiliation du (des) contrat(s) collectif(s) d'assurance au(x) quel(s) est rattachée la présente offre d'assistance ;
- ✂ en cas de non-paiement de la prime conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

# B - GÉNÉRALITÉS

## ► Article 1 - Définitions

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

### **Accident**

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

### **Actes de la vie quotidienne**

Le transfert, le déplacement à l'intérieur d'une surface plane, l'alimentation, la toilette, la continence et l'habillement.

### **Adhérent/Assuré**

Toute personne physique, ayant la qualité d'assuré principal au titre du contrat souscrit auprès de l'un des organismes assureurs ou partenaire ayant adhéré à la convention cadre établie par Filassistance.

### **AGGIR**

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

### **Aide à domicile**

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

### **Aide à la toilette**

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.

### **Animaux de compagnie**

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

### **Atteinte corporelle**

Blessure ou maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

### **Autorité médicale**

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

### **Bénéficiaire**

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

### **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.

### **Équipe médicale**

Médecin de Filassistance.

## Évènement

Toute situation prévue par les présentes garanties justifiant d'une demande d'intervention auprès de Filassistance, et notamment la maladie, l'accident, le décès, etc.

## France

France métropolitaine, y compris la Principauté de Monaco et les Départements-Régions d'Outre-mer français: Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte et La Réunion.

## Handicap

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

## Hospitalisation

Tout séjour prévu ou imprévu 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.

## Immobilisation

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

## Maladie

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

## 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, en Corse ou dans la Principauté de Monaco : zone couvrant la France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco.

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

## ► Article 2 - Mise en œuvre des prestations

### 2.1. DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

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

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter Filassistance, au numéro de téléphone suivant **01 70 37 97 22** 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 0494**.

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

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

### 2.2. RÉGLEMENT DES PRESTATIONS

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de Filassistance, le Bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais

devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que Filassistance jugerait utile.

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

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

### 2.3. CONDITIONS D'ORDRE MÉDICAL

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

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

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

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

## ► Article 3 - Exclusions

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

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par 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 :**

- ❖ 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) ;
- ❖ des frais engagés sans l'accord préalable de Filassistance ;
- ❖ des frais téléphoniques engagés par le Bénéficiaire ;
- ❖ du fait intentionnel du Bénéficiaire ;
- ❖ de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- ❖ des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- ❖ de la participation du Bénéficiaire, en tant que concurrent, à toute épreuve sportive de compétition ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien (à moteur ou non) ainsi que la pratique des sports de neige ou de glace à titre non amateur ;
- ❖ du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- ❖ des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- ❖ de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;

- ❖ de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- ❖ des cataclysmes naturels ;
- ❖ des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- ❖ des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- ❖ de la participation volontaire du Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- ❖ la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la première 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.

### ► Article 4 - Subrogation

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

Le Bénéficiaire 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.

### ► Article 5 - Informatique et libertés

Les informations recueillies, 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 aux présentes garanties, le Bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Dans ce cadre, le Bénéficiaire 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, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

**Filassistance - Correspondant CNIL**  
**108, Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud cedex**  
**ou [ci@filassistance.fr](mailto:ci@filassistance.fr)**

Le Bénéficiaire 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.

### ► Article 6 - Responsabilité

Filassistance s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle

dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues aux présentes garanties.

À ce titre, Filassistance est tenue d'une obligation de moyens dans la réalisation des prestations d'assistance garanties et il appartiendra au Bénéficiaire, de prouver la défaillance de Filassistance.

Filassistance est seule responsable vis-à-vis du Bénéficiaire, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance.

À ce titre, Filassistance sera responsable des dommages directs, quel qu'en soit la nature, à l'égard du Bénéficiaire, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de Filassistance et un préjudice au Bénéficiaire.

### ► Article 7 - Autorité de contrôle

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

### ► Article 8 - Réclamations

Toute réclamation portant sur le traitement de la demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) devra être formulée dans un premier temps auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro suivant : **01 70 37 97 22**, 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, 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 réaliser sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant :

**[mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)**

Le Médiateur formulera un avis. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté au Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

## ► Article 9 - Prescription

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant des présentes garanties 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 du Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire 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 la personne morale redevable du paiement.

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

## ► Article 10 - Fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L 113-8 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.

## ► Article 11 - Loi applicable et juridiction compétente

Les présentes garanties sont régies 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. Cette recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai pour agir en justice.

A défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux compétents.

# C - DÉTAIL DES PRESTATIONS GARANTIES

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

## ► Article 1 - Prestation accessible hors contexte d'immobilisation ou d'hospitalisation

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

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

**Les prestations qui suivent sont uniquement téléphoniques et en aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

Les spécialistes de Filassistance s'engagent à respecter le choix du Bénéficiaire, **sans se substituer aux intervenants habituels.**

Filassistance peut communiquer au Bénéficiaire les informations suivantes **à l'exception de toute consultation, de tout diagnostic personnalisé :**

- ✦ informations sur la vie familiale et quotidienne ;
- ✦ renseignements réglementaires (justice, défense, recours, sociétés, commerçants, artisans, affaires, assurances sociales, allocations, retraite, impôts, fiscalité, famille) ;
- ✦ renseignements vie pratique (habitation, logement, consommation, vacances, loisirs, formalités, cartes, permis, services publics, enseignement, formation) ;
- ✦ renseignements sur les divers dépannages (taxis, gares SNCF, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 km du domicile du Bénéficiaire**, plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie) ;
- ✦ informations médicales spécialisées :
  - ✦ l'équipe médico-psycho-sociale de Filassistance répond aux questions générales d'ordre médical ou diététique.
  - ✦ l'équipe médico-psycho-sociale de Filassistance aide à la recherche, en accord avec le médecin traitant, des centres de cures spécialisés en France correspondants à l'état de santé du Bénéficiaire.

- l'équipe médico-psycho-sociale de Filassistance recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir le Bénéficiaire si celui-ci souffre d'un handicap, **sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.**

## ▶ Article 2 - Prestations accessibles en cas d'hospitalisation ou d'immobilisation de l'Assuré et/ou de son Conjoint

Si l'Assuré et/ou son Conjoint subit une **hospitalisation supérieure à 4 jours ou est immobilisé pendant une durée supérieure à 10 jours, suite à un accident corporel ou à une maladie**, Filassistance garantit les prestations ci-dessous.

Le nombre d'heures accordées pour les garanties est déterminé **selon les besoins de l'Assuré/de son Conjoint, en accord avec l'équipe médicale de Filassistance.**

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

L'Assuré bénéficie de 40 points par fait générateur et peut l'utiliser selon le décompte suivant et dans la limite des plafonds exprimés dans chacune des garanties :

- 1 heure d'aide à domicile = 10 points ;
- 1 heure de garde d'enfants/ascendants = 13 points (le transfert = 40 points) ;
- 1 journée de garde d'animaux = 20 points.

### 2.1. AIDE À DOMICILE

Filassistance met à disposition de l'Assuré et/ou de son Conjoint et prend en charge une aide à domicile, afin de le soulager dans ses tâches et démarches quotidiennes.

Filassistance prend en charge sa rémunération **jusqu'à 4 heures réparties à raison de 2 heures par jour maximum pendant l'hospitalisation pour décharger le Conjoint ou l'Assuré, ou à sa sortie d'hôpital.**

### 2.2. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS ÂGÉS DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut s'occuper des enfants de l'Assuré et/ou de son Conjoint, **âgés de moins de 15 ans**, restés au domicile, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Assuré et/ou son Conjoint :

- la garde au domicile, **dans la limite de 3 heures par évènement ;**
- **OU** le transfert des enfants de l'Assuré et/ou de son Conjoint, **âgés de moins de 15 ans**, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, en mettant à leur disposition **un titre de transport ;**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, jusqu'à son domicile, en mettant à sa disposition **un titre de transport.**

### 2.3. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si personne ne peut s'occuper des ascendants dépendants du 1<sup>er</sup> degré de l'Assuré et/ou de son Conjoint, vivant habituellement à son domicile et ne

pouvant rester temporairement seuls, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Assuré et/ou son Conjoint :

- la garde au domicile, **dans la limite de 3 heures réparties sur 5 jours ;**
- **OU** le transfert de ces ascendants dépendants du 1<sup>er</sup> degré de l'Assuré et/ou son Conjoint, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, en mettant à leur disposition **un titre de transport ;**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, jusqu'à son domicile, en mettant à sa disposition **un titre de transport.**

### 2.4. GARDE D'ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

Filassistance prend en charge leur garde **sur une période de 2 jours maximum et à concurrence de 300€ TTC.**

## ▶ Article 3 - Prestations accessibles en cas de chimiothérapie/radiothérapie

En cas de chimiothérapie/radiothérapie de l'Assuré et/ou de son Conjoint, Filassistance garantit les prestations ci-dessous.

Le nombre d'heures accordées pour les garanties est déterminé **selon les besoins de l'Assuré/de son Conjoint, en accord avec l'équipe médicale de Filassistance.**

**Le protocole de soins devra être adressé à Filassistance avant la mise en œuvre de la prestation.**

### 3.1. INFORMATIONS/CONSEILS

L'équipe médico-psycho-sociale de Filassistance aide l'Assuré et/ou son Conjoint dans les démarches administratives et la constitution de dossiers liés à sa maladie ou pathologie impliquant un traitement chimiothérapique (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée, etc.).

### 3.2. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Filassistance peut mettre en relation l'Assuré/son Conjoint avec sa plateforme d'écoute médico-sociale composée de chargés d'assistance spécialisés, de psychologues, de cliniciens, de médecins, d'assistantes sociales, etc... destinée à lui assurer une écoute adaptée et une orientation vers les professionnels assurant la prise en charge psychologique.

### 3.3. AIDE À LA RECHERCHE DE FOURNISSEURS DE PERRUQUES

À la demande de l'Assuré et/ou de son Conjoint, Filassistance peut rechercher et lui communiquer les coordonnées d'un fournisseur de perruques. **Le coût de ces perruques reste à la charge de l'Assuré ou de son Conjoint.**

### 3.4. AIDE À DOMICILE

Filassistance met à disposition de l'Assuré et/ou de son Conjoint et prend

en charge une aide à domicile, afin de le soulager dans ses tâches et démarches quotidiennes.

Filassistance prend en charge sa rémunération **jusqu'à 20 heures sur 12 mois glissants**.

### 3.5. AIDE À LA TOILETTE

Filassistance organise et prend en charge une aide à la toilette au domicile de l'Assuré et/ou de son Conjoint, **dans la limite de 2 heures par jour et dans un maximum de 16 heures sur 12 mois glissants**.

### 3.6. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS ÂGÉS DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut s'occuper des enfants de l'Assuré et/ou de son Conjoint, **âgés de moins de 15 ans**, restés au domicile, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Assuré et/ou son Conjoint :

- ❖ la garde au domicile, **dans la limite de 16 heures par an** ;
- ❖ **OU** le transfert des enfants de l'Assuré et/ou de son Conjoint, **âgés de moins de 15 ans**, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, en mettant à leur disposition **un titre de transport** ;

- ❖ **OU** la venue d'un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, jusqu'à son domicile, en mettant à sa disposition **un titre de transport**.

### 3.7. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DÉPENDANTS

Si personne ne peut s'occuper des ascendants dépendants du 1<sup>er</sup> degré de l'Assuré et/ou de son Conjoint, vivant habituellement à son domicile et ne pouvant rester temporairement seuls, Filassistance organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Assuré et/ou son Conjoint :

- ❖ la garde au domicile, **dans la limite de 16 heures par an réparties sur 5 jours** ;
- ❖ **OU** le transfert de ces ascendants dépendants du 1<sup>er</sup> degré de l'Assuré et/ou son Conjoint, chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, en mettant à leur disposition **un titre de transport** ;
- ❖ **OU** la venue d'un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré, jusqu'à son domicile, en mettant à sa disposition **un titre de transport**.

humanis.com



Ces garanties d'assistance ont été souscrites auprès de Filassistance par l'organisme assureur de votre contrat Frais de Santé. 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. Radiance Groupe Humanis est une marque commerciale du groupe Humanis.

