NOTICE D'INFORMATION CONTRAT
MUTUELLE RENAULT
F 13 S 0335

MUTUELLE RENAULT a souscrit le contrat collectif d'assistance n° **F 13 S 0335** au bénéfice de ses Assurés et auprès de **Filassistance** afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance, telles que prévues ci-après.

Les prestations d'assistance, définies ci-après, sont assurées et gérées par **Filassistance International**
S.A. au capital de 3.500.000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 433 012 689 - Siège social : 108, Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud cedex.

Pendant la durée de validité des présentes conditions générales, l'Adhérent, peut bénéficier des prestations d'assistance dès son adhésion au contrat complémentaire santé **MUTUELLE RENAULT** et aussi longtemps qu'il est assuré à ce titre sous réserve du règlement de la cotisation correspondante. Toutefois, le droit à garantie auprès de **Filassistance** cesse pour chaque Adhérent :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance .
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance **F 13 S 0335** ;
- En cas de non-paiement de la conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

L'ensemble des garanties d'assistance s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

Définitions :

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

Adhérent/ Assuré : toute personne physique ayant adhéré au contrat n° **F 13 S 0335**, bénéficiant de la complémentaire santé de **MUTUELLE RENAULT** et qui s'engage à acquitter la émise aux périodes définies.

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.

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.

Bénéficiaires : l'Adhérent, son Conjoint et leurs ascendants ou descendants du 1er degré fiscalement à charge et vivant sous le même toit que celui de l'Adhérent.

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 à l'Adhérent.

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

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

Equipe médicale : médecins de **Filassistance International**.

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

Franchise : part des frais qui restent définitivement à la charge de l'Adhérent.

Hospitalisation : tout séjour d'une **durée supérieure à 24 heures**, sauf stipulations contraires, dans un établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical.

Immobilisation : état d'une personne se trouvant dans l'incapacité physique totale ou partielle de se déplacer constatée par un médecin.

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

Sinistre : tout événement justifiant l'intervention de **Filassistance International**.

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 économique.

Zone de résidence :

-Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine ou dans la Principauté de Monaco : zone couvrant la France métropolitaine ou la Principauté de Monaco.

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

Les prestations d'assistance sont fournies exclusivement depuis et au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent telle que définie ci-dessus.

COMMENT BENEFICIER DES PRESTATIONS ?

Filassistance International est accessible est accessible 24h sur 24 et 7j sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, en France telle que définie ci-dessus du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**).

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **Filassistance International** au numéro de téléphone suivant **: 01 70 36 02 62** préalablement à toute intervention, qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **F 13 S 0335**. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **Filassistance International**.

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

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

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 International**, 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 International** 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**.

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

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

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

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

LES PRESTATIONS D'INFORMATIONS « SANTE » ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter l'Adhérent et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.**

De plus, en cas d'urgence médicale, le bénéficiaire doit appeler en priorité son médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).

Les informations qui seront données le seront toujours dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

LES PRESTATIONS D'INFORMATIONS « JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE » dispensées par **Filassistance** ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc. Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire et **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971**.

PRESTATIONS ACCESSIBLES A L'ADHERENT DES SON ADHESION

- **Questions sante**

L'équipe médico-psycho-sociale de **Filassistance International**, oriente et informe dans les domaines de la santé suivants (**à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone**) :

- **Informations générales sur :**
    - Les pathologies (ex : pandémies…..).
    - Les analyses médicales, notamment les analyses de sang, et les examens médicaux (IRM…).
- **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.
- **Le Bien Vivre et le Développement durable :**
    - 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 suggère les démarches 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).
- **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'Adhérent pour l'informer et l'accompagner dans le système de soins, et le guider dans les démarches administratives.

De plus, l'Adhérent peut également bénéficier d'informations sur :

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

- **informations vie pratique et juridique**

Filassistance International informe l'Adhérent dans les domaines de la vie pratique et juridique (sociétés, affaires, allocations retraite, impôts, fiscalité, famille). **Sont exclues les demandes ne portant pas sur le droit français.**

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 2 JOURS OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

- **prise en charge des frais d'hébergement d'un proche**

Filassistance International rembourse les frais d'hôtel d'un proche, **hors frais de nourriture**, **à concurrence de 60 euros TTC par nuit et dans la limite de 7 nuits,** afin qu'il puisse se rendre au chevet de l'Adhérent ou de son Conjoint.

- **Aide à domicile**

Filassistance International met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint et prend en charge une aide à domicile, afin de le soulager dans ses tâches ménagères, dans les conditions telles que prévues ci-après.

Un certificat médical devra être adressé à **Filassistance International** avant la mise en œuvre de la prestation. Ce certificat devra être adressé à **l'attention du médecin régulateur Filassistance International**.

La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par le service médical de **Filassistance International**.

Le nombre d'heures alloué ne peut pas dépasser 15 heures par évènement, réparties sur les 10 jours ouvrés consécutifs suivant la fin de l'hospitalisation ou le début de l'immobilisation au domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint.

La prestation « aide à domicile » n'est pas cumulable avec la prestation d'assistance « Jardinage ou petit bricolage ».

- **Jardinage ou petit bricolage**

Si l'Adhérent ou son Conjoint est éligible aux conditions d'attribution de la prestation « Aide à domicile » et s'il le préfère, la prestation « Aide à domicile » peut être remplacée par la prestation « Jardinage ou petit Bricolage ».

Filassistance International met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint et prend en charge un jardinier ou un homme toutes mains, afin de le soulager dans les petits travaux d'entretien du jardin (tonte de la pelouse, arrosage des plantes, taille des haies, déneigement des abords immédiats du domicile) ou dans le petit bricolage (fixation d'une étagère ou d'un cadre, pose de rideaux, remplacement de joints, pose d'un lustre ou changement d'une ampoule).

A ce titre, **Filassistance International** **prend en charge sa rémunération à hauteur de 8 heures maximum pendant les 10 jours ouvrés consécutifs suivant la fin de l'hospitalisation ou le début de l'immobilisation au domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint et dans la limite de 24 heures par année civile.**

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Aide à domicile ».

- **Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 12 ans**

Si personne n'est à même de s'occuper des enfants âgés de moins de 12 ans restés au domicile de l'Adhérent, **Filassistance International** organise et prend en charge leur garde au domicile de l'Adhérent, **à hauteur de 30 heures maximum par évènement et dans la limite de 2 fois par an.**

Si l'Adhérent le préfère, **Filassistance International** peut organiser et prendre en charge le transfert des enfants chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent en mettant à leur disposition **un titre de transport**.

- **Garde ou transfert des ascendants**

Si personne ne peut assumer la garde des ascendants de l'Adhérent ou de son Conjoint, vivant habituellement au domicile de l'Adhérent, et qu'ils ne peuvent rester temporairement seuls, **Filassistance International** organise et prend en charge leur garde **à hauteur de 30 heures maximum par évènement**.

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **Filassistance** peut organiser et prendre en charge le transfert des ascendants chez un proche habitant dans la zone de résidence de l'Assuré en mettant à leur disposition **un titre de transport**.

- **Garde des animaux de compagnie**

Filassistance International organise et prend en charge (**hors frais de toilettage et frais de soins vétérinaires**) la garde des animaux de compagnie de l'Adhérent ou de son Conjoint à l'extérieur ou leur entretien à domicile,

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 2 JOURS DES ENFANTS DE L'ADHERENT ET/OU DE SON CONJOINT

- **Garde d'enfant malade ou accidente âgé de moins de 12 ans**

Si une maladie ou un accident oblige un des enfants âgé de moins de 12 ans de l'Adhérent et/ou de son Conjoint à rester alité et qu'aucune personne ne peut rester à son chevet, **Filassistance International** organise et prend en charge, **dans la limite de 30 heures par évènement, sa garde à domicile.**

Le médecin traitant devra certifier au préalable la nécessité de maintien à domicile pour maladie ou accident, et devra confirmer cette nécessité par l'envoi ultérieur d'un certificat médical.

La prise en charge d'un intervenant ne s'applique qu'au-delà du congé pour enfant malade prévu légalement ou conventionnellement.

Cette prestation ne pourra pas dépasser deux interventions par année pour chacun des enfants de l'Adhérent et/ou de son Conjoint.

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **Filassistance International** peut organiser et prendre en charge la venue au domicile d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent en mettant à sa disposition **un titre de transport**.

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 15 JOURS DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS DE L'ADHERENT ET/OU DE SON CONJOINT

- **Ecole à domicile**

Si à la suite d'une maladie ou d'un accident, **un des enfants jusqu'à 16 ans révolus** de l'Adhérent ou de son Conjoint, se trouve dans l'obligation, médicalement constaté, de rester alité, et que cette obligation entraine une absence scolaire **supérieure à 15 jours**, **Filassistance International** organise et prend en charge la venue d'un répétiteur scolaire **à partir du 16ème jour d'absence.**

Celui-ci dispensera des cours dans les matières principales (français, mathématiques, langues étrangères (1ère et 2nde langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles), **dans la limite de 10 heures par semaine (hors vacances scolaires d'été et jours fériés) et dans la limite de 1200 € TTC par an.**

Cette prestation ne peut être fournie qu'une fois par année scolaire pour chacun des enfants de l'Adhérent et/ ou de son Conjoint et est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du domicile de celui-ci.

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

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 12 ANS DE L'ADHERENT ET/OU DE SON CONJOINT

- **garde ou transfert des autres enfants de l'adhérent et/ ou de son conjoint**

Si l'un des enfants de l'Adhérent et/ ou de son Conjoint est hospitalisé, et si personne n'est à même de s'occuper des autres enfants restés au domicile, **Filassistance International** organise et prend en charge leur garde **à hauteur de 40 heures maximum par année civile et par enfant.**

Si l'Adhérent ou son Conjoint le préfère, **Filassistance International** peut organiser et prendre en charge la venue au domicile d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent en mettant à sa disposition **un titre de transport**.

- **prise en charge des frais d'hébergement d'un proche**

Filassistance International rembourse les frais d'hôtel d'un proche, **hors frais de nourriture**, **à concurrence de 60 euros TTC par nuit et dans la limite de 7 nuits,** afin qu'il puisse se rendre au chevet de l'enfant.

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE NAISSANCE MULTIPLE

- **Auxiliaire de puériculture**

Filassistance International organise et prend en charge la visite d'une assistante de puériculture **dans la limite 3 heures par évènement réparties sur les 15 jours ouvrés faisant suite au retour à domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint.**

Un extrait de naissance devra être adressé à Filassistance International avant la mise en œuvre de la prestation.

- **Aide à domicile**

Filassistance International met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint et prend en charge une aide à domicile, afin de le soulager dans ses tâches ménagères, dans les conditions telles que prévues ci-après.

Un extrait de naissance devra être adressé à Filassistance International avant la mise en œuvre de la prestation. Ce certificat devra être adressé à l'attention du médecin régulateur de Filassistance International.

La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par le service médical de **Filassistance International**.

Le nombre d'heures alloué ne peut pas dépasser 10 heures par évènement, réparties sur les 10 jours ouvrés consécutifs suivant le retour au domicile de l'Adhérent.

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT AGE DE PLUS DE 65 ANS

- **Teleassistance**

Filassistance International met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint un appareil de téléassistance qui lui permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur.

D'un simple geste, il peut alerter la centrale de réception qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler.

Les prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels sont les suivantes:

- gestion de la « fiche médicale » du Bénéficiaire,
- écoute 24 heures sur 24 par les équipes d'assistance,
- présence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée dans le centre d'appel de **Filassistance International**,
- dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médicale de **Filassistance International**,
- mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (**sans prise en charge**).

Filassistance International **prend en charge la mise en service d'un appareil par foyer.**

Les frais d'abonnement restent à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.

PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE DEPENDANCE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Filassistance organise et prend en charge l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement l'Adhérent ou de son Conjoint en état de dépendance.

Il est à la disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint dépendant dans les domaines suivants :

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

La prise en charge est limitée à 300 € TTC par Adhérent et par contrat.

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN DE DECES D'UN PROCHE DE L'ADHERENT

- **Informations sur l'organisation des obsèques**

Filassistance International met à la disposition de l'Adhérent un service d'aides administratives. Ce service comprend des informations téléphoniques et des renseignements concernant notamment les domaines suivants :

- obsèques civiles ou religieuses,
- prélèvement d'organes,
- don du corps,
- constatation,
- déclaration,
- chambres funéraires,
- transports,
- services de Pompes Funèbres,
- inhumation,
- coût des obsèques.

- **Résolution des questions administratives et juridiques**

Filassistance International fournit à l'Adhérent toute information d'ordre général pour les démarches à accomplir dans les domaines administratifs (déclarations de décès, aides sociales, pensions veuvage, etc.), sociaux et juridiques (successions, etc.).

- **Ecoute et aide à la recherche de professionnels assurant la prise en charge psychologique**

Lors de la survenance du décès d'un proche, **Filassistance International** met l'Adhérent 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.

EXCLUSIONS

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

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

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

- **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 à titre professionnel, à titre de loisir dans le cadre d'une compétition ou d'une tentative de record et leurs essais, et d'une manière générale, les conséquences de la pratique d'un sport aérien, marin ou entraînant l'utilisation d'engins motorisés,**
- **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...).**

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 L113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement.

Les primes payées demeurent alors acquises à **Filassistance International**, 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'entraine 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 complétement et exactement déclarés.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

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

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 Informatique et Libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, l'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de modification relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il devra adresser sa demande, accompagnée d'une copie (recto/verso) de sa pièce d'identité, à l'adresse suivante :

Filassistance International – Correspondant CNIL
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Ou

cil@filassistance.fr

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

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 36 02 62**, 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, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra adresser un courrier précisant le motif du désaccord à l'adresse suivante :

Filassistance International - Service Réclamations
108, Bureaux de la Colline
92213 SAINT-CLOUD CEDEX

Cette réclamation pourra également être formulée sur le site internet 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 International** enverra un courrier accusant réception de la réclamation et précisant la date probable de réponse. Ce courrier d'accusé de réception sera envoyé dans un délai de dix (10) jours ouvrables qui suivent la réception de la réclamation.

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

Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

L'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra également formuler sa demande sur le site internet de la Médiation de l'Assurance, accessible via le lien suivant *www.mediation-assurance.org*.

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

PRESCRIPTION

Conformément à l'article L114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où **Filassistance International** en a eu connaissance ;

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

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

En vertu de l'article L114-2 du Code des assurances, la prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et notamment la citation en justice, le commandement de payer, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par **Filassistance International** à l'Adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Adhérent à **Filassistance International** en ce qui concerne le règlement des prestations.

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

SUBROGATION

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

L'Adhérent doit informer **Filassistance** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

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.

RESPONSABILITE

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

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

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

En tout état de cause, Filassistance International ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence 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).

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

Préalablement à toute action en justice, il est convenu que **Filassistance International** et l'Adhérent rechercheront une solution amiable à leur litige, dans un délai de trente (30) jours, suivant la mise en demeure envoyée **Filassistance International** ou l'Adhérent.

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

FILASSISTANCE INTERNATIONAL
Société Anonyme au capital de 3 500 000 €
433 012 689 RCS NANTERRE
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
92213 SAINT-CLOUD Cedex
Entreprise régie par le Code des Assurances
filassistance international
"Profession : Faciliteur de vie"