

Notice d'information à remettre à l'adhérent Contrat n° F 14 D 0373

Les prestations d'assistance du contrat d'assurance dépendance **PREVOYANCE FER** définies ci-après, sont assurées 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 au numéro 433 012 689 - Siège social : 108, Bureaux de la Colline - 92213 Saint-Cloud cedex.
FILASSISTANCE INTERNATIONAL est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61, rue Taitbout - 75436 PARIS cedex 09.

L'adhérent peut bénéficier des prestations d'assistance dès son adhésion au contrat d'assurance dépendance PREVOYANCE FER et aussi longtemps qu'il est assuré à ce titre sauf après la réduction de ses garanties pour non-paiement de cotisation.

Adhérent : toute personne physique, ayant adhéré au contrat d'assurance dépendance **PREVOYANCE FER** du **SOUSCRIPTEUR**.

Bénéficiaires : l'adhérent ou ses proches parents peuvent bénéficier des prestations d'assistance, sous réserve des cas particuliers propres à chacune d'elles.

Animaux de compagnie : animaux considérés usuellement comme « familiers », tels que chiens et chats.

France : France métropolitaine.

Hospitalisation : tout séjour d'une durée supérieure à 24 heures dans un hôpital ou une clinique.

Proches parents : ascendants et descendants au 1^{er} degré, conjoint ou partenaire ayant conclu un PACS ou concubin notoire.

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 touriste.

COMMENT BÉNÉFICIER DES PRESTATIONS ?

FILASSISTANCE INTERNATIONAL est accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h (et 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en cas de nécessité urgente) et délivre les prestations en France Métropolitaine.

Pour bénéficier des prestations d'assistance, il est indispensable de contacter **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** au **09 77 40 21 84** afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera une mise en œuvre des prestations. Pour ce faire, il convient de rappeler le n° de contrat **n° F 14 D 0373**.

À ce titre **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** met à la disposition des bénéficiaires le numéro de téléphone. Il figure dans le courrier d'accompagnement du certificat d'adhésion au contrat d'assurance dépendance **PREVOYANCE FER**.

Les informations transmises par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** sont des informations d'ordre général et communiquées dans le respect de la déontologie médicale. Seuls les professionnels de santé traitants sont habilités à porter des indications d'ordre diagnostic ou thérapeutique personnalisées.

Les prestations d'informations sont uniquement téléphoniques et ne font en aucun cas l'objet d'une confirmation écrite. Certaines demandes pouvant nécessiter des recherches, un rendez-vous téléphonique est alors pris sous 48 heures.

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

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**, le bénéficiaire ou la personne ayant engagée les frais doit obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** jugerait utile (notamment, certificats médicaux, attestation APA).

Toute fraude, falsification ou faux témoignage entraîne automatiquement la nullité de cette garantie d'assistance.

Dans le cas où il s'avérerait a posteriori que **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ait été amenée à déclencher une intervention alors que la personne assistée n'était plus ou pas bénéficiaire, les frais engagés lui seraient refacturés, de même si la personne assistée avait volontairement fourni de fausses informations sur les causes l'amenant à demander l'intervention de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**, alors que les faits réels n'auraient pas dû donner droit à l'intervention d'assistance.

LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES DÈS L'ADHÉSION

➤ PRESTATION « INFORMATIONS ET PRÉVENTION »

▪ Service de renseignement général

À la demande de l'adhérent et sur simple appel téléphonique de celui-ci **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et lui communique :

- des solutions adaptées et des intervenants adéquats (par exemple : professionnels de santé, établissements de santé, fournisseurs en équipements santé et services associés, ambulanciers,),
- des renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire,
- des renseignements sur les formalités administratives liées à la prise en charge,
- des renseignements concernant la vie pratique et notamment :
 - ✓ l'habitation et le logement,
 - ✓ les salaires,
 - ✓ les assurances sociales, les allocations et les retraites,
 - ✓ les services publics,
 - ✓ le droit des consommateurs,
 - ✓ l'hygiène de vie (par exemple : alimentation,),
 - ✓ la préparation aux voyages (précautions sanitaires et comportementales),
 - ✓ les effets secondaires des médicaments,
 - ✓ les vaccinations,
 - ✓ les informations générales sur les pathologies, la nutrition et les traitements.

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

La responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne peut en aucun cas être recherchée par l'adhérent dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

▪ Aide à la recherche d'activités

FILASSISTANCE INTERNATIONAL aide l'adhérent dans la recherche d'activités et le cas échéant le met en relation :

- avec des associations, clubs, entités dédiées au bien-être et au confort des seniors,
- ou des structures favorisant le maintien des capacités intellectuelles : notamment cours liés aux nouvelles technologies, cours de langues, d'informatique, de dessin.

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

▪ Recherche de professionnels de l'habitat

FILASSISTANCE INTERNATIONAL communique à l'adhérent (du lundi au vendredi de 9h à 18h et 24h/24 en cas d'urgence) les numéros de téléphone des entreprises les plus proches de votre domicile dans les domaines suivants :

- plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie,
- peinture, tapisserie,
- réparation TV, électroménager,
- entretien divers.

Les frais engagés auprès de prestataires ou d'organismes sont à la charge de l'adhérent.

▪ Aide à la recherche d'un professionnel de santé

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

Toutefois, en dehors de situations d'urgence, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** apporte son aide à l'adhérent, en l'absence de son médecin traitant, pour trouver un médecin de garde sur le lieu où survient l'accident ou la maladie (en France métropolitaine).

En aucun cas la responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible. De plus, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut intervenir pour rechercher une infirmière ou un intervenant paramédical.

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

➤ BILAN PRÉVENTION

▪ Bilan de prévention autonomie :

À la demande de l'adhérent (ou à celle des proches parents), l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés..., réalise un « bilan prévention autonomie ».

Le bilan prévention autonomie de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (notamment l'isolement social, l'entretien du domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillement) et est à la disposition de l'adhérent afin de favoriser son maintien à domicile et préserver sa qualité de vie.

L'équipe de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** délivre des conseils et des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'adhérent (ou accompagner ses proches parents) dans les démarches de maintien à domicile.

Une solution en téléassistance pourra également être envisagée avec une prise en charge des frais de mise en service.

En fonction des besoins recensés par notre équipe et à sa demande, un spécialiste (ergothérapeute ou autre) pourra réaliser un diagnostic plus complet au domicile de l'adhérent, sur l'aménagement de son habitat et de son environnement et proposer ainsi des solutions de prévention (pour éviter les hospitalisations ou les rechutes, rééducation, réadaptation afin d'améliorer votre indépendance, proposition d'aide spécifique au handicap, ...) en synergie avec l'équipe de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** et de différents intervenants locaux tels que des spécialistes dans l'aménagement du domicile, des fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateurs de véhicules, ...).

Les frais engagés sont à la charge de l'adhérent (ou à celle de ses proches parents).

Le recours au médecin traitant sera systématiquement conseillé pour aborder l'approche médicale/dépendance (reconnaissance et prise en charge thérapeutique).

De plus, lors de ses entretiens téléphoniques, l'équipe de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** aide l'adhérent (ainsi que ses proches parents) à constituer un dossier perte d'autonomie/dépendance, à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa nouvelle situation financière.

Selon la situation de l'adhérent, l'équipe de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** le conseille (ainsi que ses parents) sur les financements possibles (organismes publics, mutuelles, ...), l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

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

FILASSISTANCE INTERNATIONAL décline toute responsabilité dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements(s) communiqué(s).

▪ **Bilan prévention mémoire :**

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** réalise une évaluation médico-psycho-sociale. En cas de plainte mnésique objectivée, la personne est orientée vers une filière de prise en charge (évaluation spécialisée des fonctions cognitives, orientation vers les structures proposant une stimulation cognitive, écoute, information, accompagnement). En cas de vieillissement normal des fonctions cognitives, elle peut bénéficier d'un programme d'entraînement et d'un accompagnement personnalisé.

▪ **Bilan prévention et accompagnement de l'incontinence :**

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés, est à la disposition de l'adhérent pour l'écouter, l'informer sur ce qu'est l'incontinence, ses principales formes, les traitements possibles ainsi que sur les prises en charges publiques. Elle délivre également des conseils et des informations (éventuellement sous forme de fiches pratiques sur des sujets tels que l'incontinence urinaire, les symptômes, l'échographie vésicale...) pour accompagner l'adhérent dans ses démarches. Si nécessaire, l'équipe médico-psycho-sociale pourra orienter l'adhérent vers son médecin traitant afin que soit réalisé un examen complet par des professionnels compétents.

FILASSISTANCE INTERNATIONAL pourra également lui indiquer les coordonnées de médecins spécialistes, de professionnels de santé (kinésithérapeutes, stomathérapeutes...), d'établissements hospitaliers ou associations les plus proches de son domicile.

➤ **SERVICES D'ASSISTANCE « À LA CARTE »**

FILASSISTANCE INTERNATIONAL recherche et organise (sous réserve des disponibilités locales) des prestations pour :

- assurer la livraison de repas, de courses, de médicaments,
- trouver une aide-ménagère, un accompagnateur pour les déplacements,
- 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),
- garder les petits enfants, les animaux de compagnie,
- préparer l'adaptation du logement (ergothérapeute ou autre),
- et tout autre service de proximité.

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

➤ **LA TÉLÉASSISTANCE POUR L'ADHÉRENT OU SES PROCHES**

FILASSISTANCE INTERNATIONAL met à la disposition de l'adhérent ou de l'un de ses proches parents un service de téléassistance avec un médaillon téléphone qui permet de garder un contact privilégié avec l'extérieur.

Porté autour du cou ou dans une poche, il accompagne l'adhérent (ou son proche) partout dans le domicile et au jardin pour faire le lien en toutes circonstances :

- intercepter les communications personnelles et parler à partir du médaillon,
- en cas de malaise, d'un simple geste l'abonné est en contact avec l'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** qui identifie l'appel même s'il ne peut pas parler.

Selon la situation, les personnes désignées par l'abonné ou les services d'urgence seront alertées.

Prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels :

-
- gestion de la "fiche médicale" de l'abonné,
 - écoute 24 h/24 par les équipes d'assistance,
 - présence 24 h/24 et 7 j/7 d'une équipe spécialisée dans le centre d'appel,
 - dialogue, si nécessaire, avec l'équipe médico-psycho-sociale,
 - mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence (sans prise en charge).

Pour tout abonnement de plus de 12 mois, les frais de mise en service de l'appareil sont pris en charge par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**, les frais d'abonnement restant à la charge de l'abonné.

➤ ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE DÉPENDANCE D'UN PROCHE PARENT « L'AIDE À L'AIDANT »

▪ Service de renseignement sur la dépendance

FILASSISTANCE INTERNATIONAL communique à l'adhérent toutes les informations dont il aurait besoin dans le cadre de la survenance de la dépendance d'un proche parent, notamment ses droits et les démarches à effectuer.

De même, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**, le cas échéant et sur demande, met en contact l'adhérent avec les organismes concernés.

▪ Aide à la constitution de dossier & démarches administratives

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** aide l'adhérent dans la constitution du dossier lié à la dépendance d'un proche parent devenu dépendant (par exemple pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée).

▪ Recherche d'établissements spécialisés

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir les proches parents de l'adhérent, en état de dépendance, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.

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

▪ Recherche d'établissements temporaires

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir temporairement les proches parents dépendants de l'adhérent, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.

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

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

Sur simple appel de l'adhérent, lors de la survenance de la dépendance d'un proche parent, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut le mettre 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.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DÉPENDANCE PARTIELLE (GIR 4 au sens de l'APA)

➤ ADAPTATION DU DOMICILE

FILASSISTANCE INTERNATIONAL organise et prend en charge (**à hauteur de 460 euros maximum par adhérent**) l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement. Il est à la disposition de l'adhérent 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.

▪ Mise en relation avec les corps de métier en charge de l'aménagement du logement

Sur demande de l'adhérent, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** :

- recherche des entreprises pour faire établir des devis en vue de l'adaptation éventuelle du logement et met en relation l'adhérent avec ces entreprises s'il le souhaite,
- donne des renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, l'adaptateur sur véhicules, sur les associations.

En aucun cas **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne peut agir comme maître d'œuvre dans les travaux qui pourraient être effectués.

➤ SERVICES DE PROXIMITÉ

- Acheminement de médicaments la nuit, les samedis, dimanches et jours fériés

Sur appel de l'adhérent, la nuit, les samedis, dimanches et jours fériés, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise l'acheminement de médicaments à son domicile, si celui-ci est dans l'incapacité physique de se déplacer, le tout médicalement constaté et attesté, et s'il s'agit de médicaments indispensables au traitement immédiat de l'adhérent selon la prescription médicale. Cette garantie s'applique si l'adhérent ne peut faire intervenir aucun membre de son entourage. **Les frais engagés (portage et médicaments) restent à la charge de l'adhérent.**

- Portage des repas

FILASSISTANCE INTERNATIONAL organise (recherche et met en relation avec le prestataire) pour le compte de l'adhérent des services de portage de repas. **Les frais engagés (portage et repas) restent à la charge de l'adhérent.**

➤ AIDE-MÉNAGÈRE

FILASSISTANCE INTERNATIONAL organise :

Après la reconnaissance de la dépendance par l'assureur (la prise en charge se limite à une seule intervention par contrat), la venue d'une aide-ménagère pour le soulager, d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et qu'il ne peut plus assumer, et prend en charge sa rémunération jusqu'à 30 heures, réparties sur 10 jours ouvrés avec un maximum de 4 heures par jour.

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

L'adhérent doit justifier (certificats médicaux, justificatifs d'hospitalisation, etc.) son recours aux services de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**.

➤ SERVICE SOUTIEN DE LA MÉMOIRE

En complément du bilan prévention mémoire, en cas de vieillissement normal de sa mémoire, la personne peut bénéficier d'un programme d'entraînement de la mémoire et d'un accompagnement personnalisé. Ce programme, d'une durée de 6 mois basé sur la réalisation d'exercices spécifiques conçus et réalisés par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avec l'appui de partenaires reconnus, a plusieurs objectifs :

- **s'approprier le « pourquoi je dois entretenir ma mémoire et comment le faire »**,
- **stimuler ses fonctions intellectuelles** et lui permettre d'acquérir des stratégies de mémorisation afin de les utiliser dans la vie quotidienne,
- **repenser son hygiène de vie**, vis à vis des différents facteurs de risque de survenue d'une maladie neurodégénérative.

La prestation prévention et soutien de la mémoire s'inscrit dans une démarche déontologique, en respectant les choix des personnes et sans se substituer aux professionnels de santé.

➤ BILLET DE VISITE OU GARDE MALADE OU TRANSFERT OU GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES (CHIENS, CHATS)

Lors du retour à domicile de l'adhérent suite à une hospitalisation de plus de 4 jours, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** met à la disposition d'un proche parent un titre de transport aller et retour afin que ce dernier se rende au chevet de l'adhérent (dans la limite de 1 intervention par année civile).

FILASSISTANCE INTERNATIONAL rembourse également les frais d'hôtel à concurrence de 50 euros TTC par nuit, avec un maximum par séjour de 250 euros TTC.

Les frais de restauration sont exclus.

Dispositions particulières : le billet de visite n'est accordé que sous réserve que la venue d'un proche parent ait lieu en France métropolitaine.

OU

- Garde malade à domicile

Lors du retour à domicile de l'adhérent après une période d'hospitalisation de plus de 4 jours, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et prend en charge une garde malade dans la limite de 15 heures, pendant les 5 jours qui suivent le retour au domicile.

Les prestations « Billet de visite » et « Garde malade » sont réservées aux adhérents se retrouvant seuls au domicile et ne sont pas cumulables. Elles sont accordées sous réserve que le trajet ait lieu en France métropolitaine.

OU

- Garde ou transfert des animaux domestiques (chiens, chats)

FILASSISTANCE INTERNATIONAL organise et prend en charge, pendant ou suite à une hospitalisation de l'adhérent supérieure à 4 jours, la garde des animaux de compagnie, sous réserve qu'ils aient reçu les vaccins obligatoires.

La prise en charge se limite à une seule intervention par contrat, et à une durée de 8 jours.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DÉPENDANCE (GIR 3 au sens de l'APA)

EN CAS DE MAINTIEN A DOMICILE

➤ TÉLÉASSISTANCE

FILASSISTANCE INTERNATIONAL met à la disposition de l'adhérent un appareil de téléassistance tel que défini ci-dessus, et prend en charge les 3 premiers mois d'abonnement (ou 3 mois d'abonnement si l'appareil est déjà installé chez l'adhérent).

➤ SERVICES DE PROXIMITÉ

- Accompagnement dans les déplacements

FILASSISTANCE INTERNATIONAL recherche pour le compte de l'adhérent des services d'aide au déplacement (à la banque, à La Poste, dans un établissement de soins, etc.) et organise le cas échéant la venue d'un accompagnateur.

La responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne peut en aucun cas être recherchée par l'adhérent dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements(s) communiqué(s) concernant ces services.

Les frais engagés sont pris en charge par FILASSISTANCE INTERNATIONAL au plus 2 fois par année civile (avec un maximum annuel de 150 euros TTC).

- Auxiliaire de vie

À la demande de l'adhérent, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et organise la venue d'une auxiliaire de vie pour lui venir en aide.

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

- Entretien du domicile et autres travaux

FILASSISTANCE INTERNATIONAL met à la disposition de l'adhérent un service de renseignements du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures, et 24 heures sur 24 en cas d'urgence, destiné à communiquer le ou les numéro(s) de téléphone du ou des service(s) de dépannage rapide situé à proximité de son domicile.

Les numéros de téléphone indiqués le seront dans les domaines suivants : plomberie, menuiserie, électricité, peinture, tapisserie, serrurerie, vitrerie, réparation TV, électroménager et entretiens divers.

FILASSISTANCE INTERNATIONAL ne peut être tenue pour responsable des travaux effectués par le prestataire contacté par l'adhérent. L'intervention de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** n'a pour seul but que de communiquer à l'adhérent un ou plusieurs numéro(s) de téléphone, dans les conditions indiquées ci-dessus.

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

➤ MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL ADAPTÉ AUX HANDICAPÉS

FILASSISTANCE INTERNATIONAL peut prendre en charge en complément des organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, le matériel adapté aux handicapés (lit, chaise roulante, etc.) **avec un maximum de 770 euros TTC, pour une seule intervention pour toute la durée du contrat.**

EN CAS DE DÉPART DANS UN ÉTABLISSEMENT SPÉCIALISÉ

➤ ASSISTANCE DÉMÉNAGEMENT

FILASSISTANCE INTERNATIONAL organise le déménagement de l'adhérent dépendant si son changement de domicile est indispensable, ou s'il doit être hébergé dans un établissement spécialisé.

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

➤ SUIVI DE LA QUALITÉ DE VIE DE L'ADHÉRENT

À la demande de l'adhérent, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut le contacter périodiquement (au maximum tous les mois pendant une période de 6 mois) afin de maintenir un contact avec l'extérieur et de connaître son ressenti quant aux conditions dans lesquelles il se trouve dans le cadre de son nouvel hébergement.

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

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 l'adhérent 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 de l'adhérent,
- ⇒ 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 (notamment faits intentionnellement causés ou provoqués par l'adhérent, la participation à un crime ou un délit).

Sont également exclus les frais de restauration, de taxi ou d'hôtel engagés à l'initiative de l'adhérent sans l'accord préalable de FILASSISTANCE INTERNATIONAL (sauf en cas de force majeure).

Exclusions des prestations d'assistance

Cependant, FILASSISTANCE INTERNATIONAL ne peut pas être tenue pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués :

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

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations recueillies auprès du bénéficiaire avant l'adhésion à la convention d'assistance puis 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 au contrat, le bénéficiaire consent à ce traitement informatique.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 dite "informatique et libertés", modifiée par la loi n°2004-801 du 06 août 2004, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression relativement aux informations qui le concernent. S'il souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il doit s'adresser à FILASSISTANCE INTERNATIONAL – Correspondant CNIL, 108 Bureaux de la Colline, 92210 SAINT-CLOUD. Il 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.