

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE  
D'INFORMATION « API SERVICES – OFFRE AIDANTS »  
CONTRAT COLLECTIF n°FIC20SAN0076**

Cette présente notice d'information a pour objet de présenter l'ensemble des garanties d'assistance proposé dans le cadre d'**API SERVICES – OFFRE AIDANTS**.

Les garanties d'assistance **API SERVICES** sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** » ou « **API SERVICES** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, 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, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

## **SOMMAIRE**

<b>A.</b>	<b>CADRE DES GARANTIES D'ASSISTANCE</b> .....	<b>3</b>
1.	<b>COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE?</b> .....	<b>3</b>
2.	<b>QUI PEUT BENEFCIER DES GARANTIES D'ASSISTANCE?</b> .....	<b>3</b>
3.	<b>OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES D'ASSISTANCE?</b> .....	<b>3</b>
4.	<b>QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES D'ASSISTANCE?</b> .....	<b>3</b>
<b>B.</b>	<b>GENERALITES</b> .....	<b>3</b>
1.	<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>3</b>
2.	<b>MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS</b> .....	<b>5</b>
2.1.	<b>DELIVRANCE DES PRESTATIONS</b> .....	<b>5</b>
2.2.	<b>REGLEMENT DES PRESTATIONS</b> .....	<b>5</b>
2.3.	<b>CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL</b> .....	<b>6</b>
2.4.	<b>CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS</b> .....	<b>6</b>
3.	<b>EXCLUSIONS</b> .....	<b>6</b>
4.	<b>SUBROGATION</b> .....	<b>7</b>
5.	<b>INFORMATIQUE ET LIBERTES</b> .....	<b>7</b>
6.	<b>RESPONSABILITE</b> .....	<b>8</b>
7.	<b>AUTORITE DE CONTROLE</b> .....	<b>8</b>
8.	<b>RECLAMATIONS</b> .....	<b>8</b>
9.	<b>PRESCRIPTION</b> .....	<b>9</b>
10.	<b>FAUSSE DECLARATION</b> .....	<b>10</b>
11.	<b>LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE</b> .....	<b>11</b>
<b>C.</b>	<b>TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES D'ASSISTANCE</b> .....	<b>11</b>
<b>D.</b>	<b>DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSISTANCE</b> .....	<b>17</b>
1.	<b>AIDE A DOMICILE</b> .....	<b>17</b>
2.	<b>AUXILIAIRE DE VIE OU GARDE DE L'AIDE</b> .....	<b>17</b>
3.	<b>SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE</b> .....	<b>18</b>
4.	<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL – AIDE AUX AIDANTS</b> .....	<b>18</b>
5.	<b>TELEASSISTANCE</b> .....	<b>18</b>
6.	<b>SOLUTIONS DE MAINTIEN A DOMICILE</b> .....	<b>19</b>

## A. CADRE DES GARANTIES D'ASSISTANCE

### 1. COMMENT CONTACTER FILASSISTANCE?

<b>Téléphone</b>	<b>04 72 27 79 99</b> (depuis la France, coût d'un appel local) <b>+ 33 4 72 27 79 99</b> (depuis l'étranger)
<b>Télécopie</b>	<b>09 77 40 17 87</b>
<b>Adresse postale</b>	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
<b>Courriel</b>	apiservices-aidants@filassistance.fr

### 2. QUI PEUT BENEFICIER DES GARANTIES D'ASSISTANCE?

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

**Les Bénéficiaires doivent résider en France telle que définie au paragraphe B.1.**

### 3. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES D'ASSISTANCE?

Les garanties d'assistance **API SERVICES** fournies par **FILASSISTANCE** au titre des présentes conditions générales valant Notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

**Elles sont fournies exclusivement depuis et au sein de la Zone de résidence de l'Assuré, telle que définie au paragraphe B.1.**

### 4. QUELLE EST LA PERIODE DES GARANTIES D'ASSISTANCE?

La présente Notice prend effet au plus tôt, à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2020 et couvre les événements garantis survenus au plus tôt à compter de cette date.

Toutefois, le droit à garantie auprès de **FILASSISTANCE** cesse pour les Bénéficiaires:

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé auquel est rattachée la présente offre;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC20SAN0076**.

## B. GENERALITES

### 1. DEFINITIONS

**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:** Se lever/ se coucher, s'habiller, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer dans son Domicile.

**Assuré:** Toute personne physique salariée d'une entreprise, membre participant des organismes assureurs du **GROUPE APICIL** et couvert par l'intermédiaire de son entreprise par un contrat d'assurance collectif de prévoyance « **API SERVICES OFFRE AIDANTS** ».

**AGGIR:** Grille nationale d'évaluation du degré de la perte d'autonomie, afin de déterminer les aides publiques éventuelles (Autonomie Gérontologie Groupes Iso Ressources).

**Aidant: Sauf clause contraire**, le Bénéficiaire qui assiste la personne en état de Dépendance ou de Handicap. L'Aidant apporte une aide quotidienne à l'Aidé pour les Actes de la vie quotidienne. Sauf clause contraire, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à domicile son Aidé.

**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.

**Aidé:** Le Proche parent de l'Assuré qui est reconnu dépendant (équivalent GIR 1 à 4 au sens de la grille AGGIR), bénéficiaire de l'Allocation d'Education pour l'Enfant Handicapé (AEEH), catégories 2 à 6 ou handicapé.

**Atteinte corporelle:** Altération de l'état de santé d'un Bénéficiaire suite à un Accident ou à une Maladie.

**Autorité médicale:** Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité en France et qui est inscrite à l'ordre de national de médecins.

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

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

**Conjoint:** Le conjoint marié à l'Assuré, 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'Assuré.

**Contrat:** Le Contrat collectif d'assistance n°**FIC20SAN0076**.

**Dépendance:** Etat de perte d'autonomie d'une personne justifiant son classement dans le Groupe GIR 1 à 4 de la grille AGGIR ou état relevant des droits à l'Allocation d'Education pour l'Enfant Handicapé (AEEH) pour les catégories 2 à 6.

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

**Equipe médicale:** Médecin de **FILASSISTANCE** ou de l'un des partenaires intervenant dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assistance de la présente notice.

**Equipe médico-psycho-sociale:** Médecins de **FILASSISTANCE** ou de l'un des partenaires intervenant dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assistance de la présente notice, assistantes sociales, conseillers en économie sociale et familiale, et psychologues de **FILASSISTANCE**.

**Evénement:** Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**, et notamment le Handicap, la Dépendance, le décès, etc.

**Etablissements de soins publics ou privés:** Hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de rééducation, établissements d'HAD (Hospitalisation à domicile), etc...

**France:** France métropolitaine, les Départements-Régions d'Outre-mer français: Guadeloupe, Guyane française, Martinique et la Réunion et les Collectivités d'Outre-Mer français: Saint-Barthélemy, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna.

**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: Sauf stipulation contraire**, tout séjour **d'une durée supérieure à 24 heures**, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle.

**Hospitalisation imprévue:** Tout séjour imprévu **d'une durée supérieure à 24 heures, hors séjour ambulatoire**, dans un Etablissement de soins public ou privé dont le Bénéficiaire n'a connaissance que dans **les 7 jours qui le précèdent**.

**Hospitalisation prévue:** Tout séjour programmé **d'une durée supérieure à 24 heures, hors séjour ambulatoire**, dans un Etablissement de soins public ou privé, dont le Bénéficiaire a connaissance **depuis plus de 7 jours**.

**Immobilisation:** Incapacité temporaire à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son Domicile, consécutive à une Maladie ou un Accident et nécessitant un repos à Domicile, constatée comme telle par une autorité médicale compétente.

**Immobilisation imprévue:** L'Immobilisation dont le Bénéficiaire n'a connaissance que **dans les 7 jours** qui la précèdent.

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

**Proches parents:** Les ascendants et descendants du 1er degré et/ou le Conjoint de l'Assuré.

**Zone de résidence:**

- Pour l'Assuré résidant en France métropolitaine: zone couvrant la France métropolitaine.
- Pour l'Assuré résidant dans les Départements-Régions d'Outre-Mer français: zone limitée au Département-Région dans lequel se trouve le Domicile de l'Assuré.
- Pour l'Assuré résidant dans les Collectivités d'Outre-Mer: zone limitée à la Collectivité d'Outre-Mer française dans laquelle se trouve le Domicile de l'Assuré.

## **2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS**

### **2.1. DELIVRANCE DES PRESTATIONS**

**API SERVICES** 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 **API SERVICES**, au numéro de téléphone suivant **04 72 27 79 99**, préalablement à toute intervention, dans un délai de (7) jours suivant l'événement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties. Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part d'**API SERVICES**.

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

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

**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.**

### **2.2. REGLEMENT DES PRESTATIONS**

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

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

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

### **2.3. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL**

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'Equipe médicale, 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.**

**La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'Equipe médicale.**

Afin de permettre à l'Equipe médicale de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'événement 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** à l'adresse suivante: 108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex.

#### **2.4. CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'ASSISTANCE INFORMATIONS**

Les prestations d'informations sont délivrées uniquement par téléphone **du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)** sur simple appel du Bénéficiaire. En aucun cas, les réponses aux 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 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 d'informations relatives à la santé** ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter le Bénéficiaire 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.**

Les informations seront toujours données dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical). **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 prestations d'information juridique** 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, **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.**

**La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du Bénéficiaire. FILASSISTANCE ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.**

**Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.**

### **3. EXCLUSIONS**

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

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

- **des frais engagés sans l'accord préalable de FILASSISTANCE;**
- **des frais téléphoniques engagés par l'Assuré ou le Bénéficiaire;**
- **du fait intentionnel de l'Assuré ou d'un Bénéficiaire;**
- **des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I 1 ° du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement;**
- **de la participation de l'Assuré ou d'un 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 ou l'Assuré peut détenir ;**
- **de la participation volontaire de l'Assuré ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;**
- **la tentative de suicide ou le suicide de l'Assuré survenu au cours de la 1<sup>ère</sup> année suivant l'adhésion;**
- **d'événements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.**

#### **4. SUBROGATION**

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

L'Assuré 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.

#### **5. INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'Assuré est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Assuré, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus: les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès de l'Assuré des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données de l'Assuré seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 Décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

L'Assuré dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions réglementaires, l'Assuré peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

L'Assuré peut exercer ces différents droits en se rendant sur [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) ou en contactant directement le service DPD par courrier (FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Délégué à la Protection des Données, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel ([dpo@filassistance.fr](mailto:dpo@filassistance.fr)).

L'Assuré peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

L'Assuré pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, l'Assuré a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

## 6. RESPONSABILITE

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

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

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

**En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).**

## 7. AUTORITE DE CONTROLE

**FILASSISTANCE** est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

## 8. RECLAMATIONS

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour l'Assuré ou le Bénéficiaire, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps:

- Apprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- Par courrier à l'adresse suivante: **FILASSISTANCE** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- Par mail à [qualite@filassistance.fr](mailto:qualite@filassistance.fr),
- Sur le site internet [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

**FILASSISTANCE** adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Assuré ou au Bénéficiaire dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de réception de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'Assuré ou le Bénéficiaire sera informé.

Si le désaccord persiste, l'Assuré ou le Bénéficiaire pourra soit saisir les tribunaux compétents, soit saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance en adressant sa demande:

- par courrier à l'adresse suivante: **Médiation de l'Assurance** TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://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 aux Parties et laisse la liberté pour l'Assuré ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

## **9. PRESCRIPTION**

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances:

### **- Délai de prescription**

Article L.114-1:

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court:

- 1) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance;
- 2) 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'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance vie, nonobstant les dispositions du 2<sup>e</sup> alinéa ci-dessus, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

### **- Causes d'interruption de la prescription**

Article L.114-2:

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

### **- Caractère d'ordre public de la prescription**

Article L.114-3:

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les Parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### **- Causes ordinaires d'interruption de la prescription:**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil:



- **Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait**

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

- **Demande en justice**

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non-avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- **Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée**

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- **Etendue de la prescription quant aux personnes**

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre les héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible.

Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

- **Causes de report et de suspension de la prescription**

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

#### - Saisine du médiateur

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

### 10. FAUSSE DECLARATION

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude de la part de l'Assuré est sanctionnée, même si elle a été sans influence sur le sinistre, dans les conditions prévues par les articles L. 113-8 et L. 113-9 du Code des assurances.

### 11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La présente Notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente Notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Assuré.

## C. TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES D'ASSISTANCE API SERVICES – OFFRE AIDANTS

Le contenu des garanties d'assistance mentionnées dans le tableau ci-dessous est décrit dans le paragraphe D. « DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSISTANCE API SERVICES – OFFRE AIDANTS ».

### 1. GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION PREVUE OU IMPREVUE SUPERIEURE A 48 HEURES DE L'AIDANT, D'IMMOBILISATION IMPREVUE SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'AIDANT OU EN CAS DE BESOIN DE REPIT DE L'AIDANT (CONSTATE PAR UN CERTIFICAT MEDICAL)

Auxiliaire de vie OU Garde de l'Aidé

40 heures maximum par Evénement réparties sur les 5 jours ouvrés suivant le début de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation de l'Aidant ou à compter de la date du certificat médical constatant le besoin de répit de l'Aidant

Aide à domicile ou l'une des prestations de substitution ci-dessous:

- Coiffeur à domicile,
- Pédicure,
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Jardinage /petit bricolage.

10 heures maximum par Evénement réparties sur les 22 jours ouvrés suivant le début de l'Hospitalisation ou de l'Immobilisation de l'Aidant ou à compter de la date du certificat médical constatant le besoin de répit de l'Aidant

## 2. GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES LORSQUE L'ASSURE OU SON CONJOINT DEVIENT AIDANT, PENDANT LA VIE D'AIDANT OU LORS DU DECES DE L'AIDE

Soutien psychologique	3 entretiens téléphoniques par année civile
Accompagnement social – Aide aux Aidants	4 entretiens téléphoniques par année civile
Téléassistance	Prise en charge des frais d'installation et 3 mois d'abonnement pour l'Aidé. Cette prise en charge est conditionnée à la remise d'un RIB par l'Aidé à FILASSISTANCE
Solutions de maintien à Domicile	
– Bilan par un ergothérapeute	300 € TTC par Evénement

### D. DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSISTANCE API SERVICES – OFFRE AIDANTS

Les garanties d'assistance détaillées ci-après sont octroyées selon les conditions et dans les limites prévues par le synoptique des garanties d'assistance du paragraphe C. « TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES D'ASSISTANCE API SERVICES – OFFRE AIDANTS ».

En cas de difficulté d'interprétation, il convient de faire prévaloir la rédaction du tableau synoptique des garanties du paragraphe C. « TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES D'ASSISTANCE API SERVICES – OFFRE AIDANTS ».

#### 1. AIDE A DOMICILE

**API SERVICES** met à disposition du Bénéficiaire une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence et prend en charge sa rémunération.

**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 l'Equipe médicale.**

Si le Bénéficiaire le préfère, **API SERVICES** mettra en place l'une des prestations indiquée dans le tableau synoptique dans la limite des heures qui auraient été accordées pour l'Aide à domicile et notamment:

- Auxiliaire de puériculture,
- Coiffeur à domicile,
- Pédicure,
- Portage de repas,
- Livraison de courses,
- Jardinage /petit bricolage.

**La mise en œuvre de cette prestation est réalisée au profit du Bénéficiaire qui subit l'Evénement ouvrant droit à la garantie.**

#### 2. AUXILIAIRE DE VIE OU GARDE DE L'AIDE

**API SERVICES** organise la venue d'une Auxiliaire de vie ou un intervenant qualifié pouvant garder l'Aidé à son Domicile.

#### 3. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

**API SERVICES** propose au Bénéficiaire un soutien psychologique, réalisé par des entretiens téléphoniques, par des psychologues cliniciens de l'Equipe médico-psycho-sociale, afin d'aider le Bénéficiaire à traverser la période difficile suivant l'Evénement subit.

Au-delà de la prestation servie, et si le besoin est identifié, une orientation vers des professionnels de la prise en charge psychologique pourra être proposée.

**La mise en œuvre de cette prestation est réalisée au profit du Bénéficiaire qui subit l'Evénement ouvrant droit à la garantie.**

#### 4. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL – AIDE AUX AIDANTS

Si lors d'un échange téléphonique, **API SERVICES** détecte un besoin ou si l'Aidant fait la demande, **API SERVICES** réalise des entretiens téléphoniques pour le conseiller et l'accompagner au sujet de l'Aidé dont il s'occupe, sur les mesures à prendre pour aider ce dernier et de son rôle d'aidant.

**API SERVICES** communique les informations dont l'Aidant pourrait avoir besoin notamment sur les droits et les démarches à effectuer.

**API SERVICES** peut si l'Aidant le souhaite le mettre en relation avec les organismes concernés.

## **5. TELEASSISTANCE**

**API SERVICES** met à la disposition de l'Aidé à sa demande ou à celle de l'Aidant, un appareil de téléassistance qui sécurise son maintien à Domicile.

D'un simple geste, il peut alerter la centrale de réception qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler. 24H/24 et 7J/7, l'Aidé peut bénéficier d'une écoute par les équipes d'assistance qui, si nécessaire, feront appel aux structures d'urgence pour lui porter secours sans prendre en charge les frais liés aux interventions.

Si le Domicile de l'Aidé est situé :

- En France Métropolitaine, **FILASSISTANCE organise et prend en charge** les mois d'abonnement et les frais d'installation du service de téléassistance **sous réserve de la remise d'un RIB à FILASSISTANCE**,
- Dans un DROM ou COM, **FILASSISTANCE** rembourse les mois d'abonnement de téléassistance et les frais d'installation du service de téléassistance **sous réserve de la réception des factures justifiant des frais engagés**.

## **6. SOLUTIONS DE MAINTIEN A DOMICILE**

**API SERVICES** organise et prend en charge l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement pour le maintien à Domicile de l'Aidé.

Il est à la disposition de l'Aidant/Aidé dans les domaines suivants:

- Réalisation et mise à disposition d'un bilan ou diagnostic,
- Conseils et préconisations sur l'adaptation du Domicile,
- 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.