



# CONTRAT D'ASSISTANCE

Extraits du Contrat d'Assistance FILASSIST APICIL Dépendance  
N° F 02 D 0031



**FILASSIST  
APICIL  
Dépendance**

# APICIL Dépendance

## LE GUIDE DE L'ASSISTANCE

### Garanties et Prestations

Extrait du contrat d'assistance FILASSIST APICIL Dépendance N° F 02 D 0031

Entre APICIL UPESE Association, dont le siège social est au 25, cours Albert Thomas - 69003 Lyon, dûment représentée par M. Jean-Yves GUYON, ci-après dénommée le "LE SOUSCRIPTEUR"

et FILASSISTANCE INTERNATIONAL - Société anonyme 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, dont le siège social est au 108, bureaux de la Colline - 92213 Saint Cloud Cedex, ci-après dénommée "FILASSISTANCE INTERNATIONAL"

Représentée par : CNP ASSURANCES - Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 551.416.256 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris, numéro 341 737 062, dont le siège social est au 4, Place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15, ci-après dénommée "la CNP".

#### SOMMAIRE

<b>TITRE I - GARANTIES ET OBLIGATIONS</b>		Article 14.	ACHEMINEMENT DE MÉDICAMENTS LA NUIT, LES SAMEDI, DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS
Article 1.	DÉFINITIONS	Article 15.	PORTAGE DES REPAS
Article 2.	MODALITÉ ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS	Article 16.	GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES
Article 3.	ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE	Article 17.	AIDE MÉNAGÈRE
Article 4.	BÉNÉFICIAIRES	Article 18.	TÉLÉASSISTANCE
Article 5.	EXÉCUTION DES PRESTATIONS	Article 19.	TÉLÉSECURITÉ - PRÉVENTION VOL
Article 6.	OBLIGATION DES BÉNÉFICIAIRES	Article 20.	ACCOMPAGNEMENT DANS LES DÉPLACEMENTS
Article 7.	RÈGLEMENT DE L'INDEMNITÉ	Article 21.	AUXILIAIRES DE VIE
<b>PRESTATIONS FOURNIES DÈS L'ADHÉSION</b>		Article 22.	ENTRETIEN DU DOMICILE ET AUTRES TRAVAUX DIVERS
Article 8.	PRESTATIONS "INFORMATIONS ET PRÉVENTIONS"	Article 23.	ASSISTANCE DÉMÉNAGEMENT
Article 8.1.	Service de renseignement général	Article 24.	SUIVI DE LA QUALITÉ DE VIE DE L'ADHÉRENT
Article 8.2.	Service de renseignement sur la dépendance	Article 25.	INFORMATIONS SUR LA DÉPENDANCE
Article 9.	ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE DÉPENDANCE D'UN PROCHE	Article 26.	AIDE A LA CONSTITUTION DE DOSSIER
Article 9.1.	Aide à la constitution de dossier	Article 27.	RECHERCHE D'ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS
Article 9.2.	Recherche d'établissements spécialisés	Article 28.	RECHERCHE D'ÉTABLISSEMENTS TEMPORAIRES
Article 9.3.	Recherche d'établissements temporaires	Article 29.	ÉCOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE
Article 10.	ÉCOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE	Article 30.	MISE A DISPOSITION DU MATÉRIEL ADAPTÉ AUX HANDICAPÉS
<b>EN CAS DE DÉPENDANCE (TELLE QUE DÉFINIE DANS LE CONTRAT D'ASSURANCE)</b>		Article 31.	MISE A DISPOSITION D'UN COIFFEUR À DOMICILE
Article 11.	ADAPTATION DU DOMICILE	<b>TITRE II - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES</b>	
Article 12.	MISE EN RELATION AVEC LES CORPS DE MÉTIER EN CHARGE DE L'AMÉNAGEMENT DU LOGEMENT	<b>Article 32.</b>	<b>CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES</b>
Article 13.	BILLET DE VISITE OU GARDE MALADE	<b>Article 33.</b>	<b>EXCLUSIONS GÉNÉRALES</b>
Article 13.1.	Billet de visite	<b>Article 34.</b>	<b>RÈGLEMENT DES LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCES</b>
Article 13.2.	Garde malade		

## TITRE I - GARANTIES ET OBLIGATIONS

### Article 1. DÉFINITIONS

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

**Adhérent / Assuré / Participant** : toute personne physique, ayant la qualité d'adhérent au contrat d'assurance dépendance souscrit auprès de la CNP et qui est en conformité avec les statuts du SOUSCRIPTEUR, dont le domicile est situé en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco ou dans les DOM, à l'exception des adhésions pour lesquelles les adhérents sont en état de dépendance lors de la mise en place du contrat d'assistance.

**Animaux domestiques** : animaux considérés usuellement comme "familiers" tels chiens, chats.

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

**Proches parents** : ascendants et descendants au 1<sup>er</sup> degré, conjoint ou partenaire ayant conclu un PACS ou concubino notoire.

**Sinistre** : tout évènement 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<sup>ère</sup> classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion aller et retour, classe touriste.

### Article 2. MODALITÉ ET CONDITIONS DE DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS

FILASSISTANCE INTERNATIONAL intervient 24 heures sur 24, sans interruption du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

Pour bénéficier des prestations d'assistance FILASSIST APICIL DEPENDANCE, il est indispensable de contacter FILASSISTANCE INTERNATIONAL préalablement à toute intervention en précisant le n° de contrat F 02 D 0031 afin d'obtenir un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge des interventions.

A ce titre, FILASSISTANCE INTERNATIONAL met à la disposition des bénéficiaires le numéro de téléphone "indigo" suivant : 0820.04.25.25 (0,12 € TTC la minute hors téléphone mobile).

FILASSISTANCE INTERNATIONAL se réserve la possibilité de demander tout justificatif justifiant le recours aux services d'assistance.

La reconnaissance de l'état de dépendance est réalisée par l'Assureur. Dans le cas où FILASSISTANCE INTERNATIONAL serait amenée à intervenir avant même que l'assureur n'ait pu établir l'état de dépendance, FILASSISTANCE INTERNATIONAL se réserve la possibilité de demander tout justificatif de l'état de dépendance (certificats médicaux, justificatifs APA, etc...).

Les informations données par FILASSISTANCE INTERNATIONAL sont des informations d'ordre général et sont données dans le respect de la déontologie médicale et des professionnels de santé traitants qui sont seuls habilités à porter des indications d'ordre diagnostic ou thérapeutiques personnalisées.

### Article 3. ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

Les prestations d'assistance FILASSIST APICIL DEPENDANCE s'appliquent en France Métropolitaine, dans la Principauté de Monaco et dans les DOM.

### Article 4. BÉNÉFICIAIRES

Le bénéficiaire des prestations d'assistance est l'adhérent, tel que défini à l'article 1, vivant en France Métropolitaine, dans la Principauté de Monaco ou dans les DOM.

## Article 5. EXÉCUTIONS DES PRESTATIONS

Les prestations garanties ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de FILASSISTANCE INTERNATIONAL. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire n'est remboursée.

### Article 6. OBLIGATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le bénéficiaire des prestations Filassist Autonomie Plus est tenu de déclarer à FILASSISTANCE INTERNATIONAL dans les 5 jours, à partir de celui où il est entré en connaissance, de tout fait pouvant entraîner l'application de l'une des garanties prévues dans le contrat.

Si ce délai n'est pas respecté, sauf cas fortuit ou de force majeure, le bénéficiaire s'expose à un refus de prise en charge du sinistre.

### Article 7. RÈGLEMENT DE L'INDEMNITÉ

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord de FILASSISTANCE INTERNATIONAL, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à FILASSISTANCE INTERNATIONAL.

Le règlement intervient après la réception de toutes les pièces justificatives dans les 15 jours à compter de l'accord de FILASSISTANCE INTERNATIONAL ou de la décision exécutoire.

## PRESTATIONS FOURNIES DÈS L'ADHÉSION

### Article 8. PRESTATIONS "INFORMATIONS ET PRÉVENTIONS"

Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h (et 24 h sur 24, 7j/7 en cas de nécessité urgente), FILASSISTANCE INTERNATIONAL apporte aide et conseil dans les domaines des informations de la vie courante et de la santé.

#### Article 8.1. Service de renseignement général

A la demande du bénéficiaire et sur simple appel téléphonique de celui-ci FILASSISTANCE INTERNATIONAL recherche et lui communique :

- des solutions adaptées et des intervenants adéquats (professionnels de santé, établissements de santé, fournisseurs en équipements santé et services associés, ambulanciers, etc...)
- 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 (alimentation, etc...)
  - 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 assurée par 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 pourra en aucun cas être recherchée par le bénéficiaire dans le cas d'une mauvaise utilisation ou d'une interprétation inexacte du ou des renseignements communiqués.

#### Article 8.2. 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.

#### Article 9. ACCOMPAGNEMENT EN CAS DE DÉPENDANCE D'UN PROCHE

##### Article 9.1. Aide à la constitution du dossier

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 de l'adhérent devenu dépendant (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée, etc...).

##### Article 9.2. 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.

##### Article 9.3. 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.

#### Article 10. ÉCOUTE ET AIDE À LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

Sur simple appel téléphonique 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.

#### EN CAS DE DÉPENDANCE (telle que définie dans le contrat d'assurance)

##### Article 11. 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 préparera l'adaptation du logement. Il sera à sa disposition 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, ...

##### Article 12. 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 si l'adhérent 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.

#### Article 13. BILLET DE VISITE OU GARDE MALADE

##### Article 13.1. Billet de visite

Lors du retour à domicile de l'adhérent suite à une hospitalisation de plus de quatre 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 deux interventions par an).

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** rembourse également les frais d'hôtel à concurrence de 45 euros TTC par nuit, avec un maximum par séjour de 230 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 dans le département de résidence pour les DOM.

##### Article 13.2. Garde malade

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.

La prise en charge se limite à une seule intervention par an.

Les prestations "Billet de visite" et "Garde malade" sont réservées aux adhérents se retrouvant seuls au domicile et ne sont pas cumulables.

#### Article 14. ACHÈMINEMENT DE MÉDICAMENTS LA NUIT, LES SAMEDI, DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS

Sur appel de l'adhérent, la nuit, les samedi, dimanche et jours fériés, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise l'acheminement de médicaments au domicile de l'adhérent, 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.

##### Article 15. 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.

##### Article 16. GARDE DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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

La prise en charge se limite à une seule intervention par assuré pendant toute la durée du contrat, et à une durée de huit jours.

#### Article 17. AIDE MÉNAGÈRE

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** organise :

- soit à la suite d'une hospitalisation de plus de quatre jours, après un bilan réalisé par l'équipe médicale de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** avec l'adhérent ou un membre de sa famille pour déterminer ses besoins,
- soit après la déclaration de dépendance par l'assureur,

la venue d'une aide ménagère pour soulager l'adhérent, à son retour au domicile, d'une partie des tâches ménagères qui lui incombent habituellement et qu'il ne peut plus assumer, et prend en charge sa rémunération à raison de 30 heures au plus réparties sur 10 jours ouvrés avec un maximum de quatre heures par jour (et un maximum de 60 heures par an au total).

La durée d'application de cette garantie sera 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 devra justifier (certificats médicaux, justificatifs d'hospitalisation, ...) son recours aux services de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**.

#### Article 18. TÉLÉASSISTANCE

Si l'adhérent le demande, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** met à sa disposition 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.

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

- gestion de la " fiche médicale " de l'adhérent,
- 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, ainsi que les trois premiers mois d'abonnement.

#### Article 19. TÉLÉSÉCURITÉ – PRÉVENTION VOL

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** renseigne l'adhérent sur les alarmes d'habitation et la télésurveillance. C'est un système qui, par l'intermédiaire d'un transmetteur téléphonique, relie l'alarme, installée au domicile, à un centre de veille qui est alerté en cas d'intrusion et qui prend alors les mesures nécessaires.

De même, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** met en relation l'adhérent avec une société qui installera le matériel de télésécurité.

Les coûts d'installation et d'abonnement sont à la charge de l'adhérent.

#### Article 20. 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, ...) et organise le cas échéant la venue d'un accompagnateur.

La responsabilité de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne pourra 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 concernant ces services.

Les frais engagés sont pris en charge par **FILASSISTANCE**

**INTERNATIONAL** au plus 4 fois par an (avec un maximum annuel de 460 euros).

#### Article 21. AUXILIAIRES DE VIE

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

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

#### Article 22. ENTRETIEN DU DOMICILE ET AUTRES TRAVAUX DIVERS

**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 du domicile de l'adhérent.

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 pourra 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 numéros de téléphone, dans les conditions indiquées ci-dessus.

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

#### Article 23. 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.

#### Article 24. SUIVI DE LA QUALITÉ DE VIE DE L'ADHÉRENT

A la demande de l'adhérent, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** pourra 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.

#### Article 25. INFORMATIONS SUR LA DÉPENDANCE

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** communique aux proches parents de l'adhérent toutes les informations sur les droits et les démarches à effectuer, dont ils auraient besoin dans le cadre de la survenance de la dépendance et met en contact le cas échéant l'adhérent avec les organismes concernés.

#### Article 26. AIDE A LA CONSTITUTION DE DOSSIER

Sur simple appel téléphonique, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** aide les proches parents de l'adhérent dans la constitution du dossier lié à son entrée en dépendance (pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée, ...).

#### Article 27. RECHERCHE D'ÉTABLISSEMENTS SPÉCIALISÉS

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

#### Article 28. RECHERCHE D'ÉTABLISSEMENTS TEMPORAIRES

Sur simple appel téléphonique et 7 jours sur 7 **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** recherche et indique aux proches parents les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir

temporairement l'adhérent dépendant, sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.

Si les proches parents de l'adhérent le souhaitent, **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.

#### Article 29. ÉCOUTE ET AIDE A LA RECHERCHE DE PROFESSIONNELS ASSURANT LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

Sur simple appel, lors de la survenance de la dépendance de l'adhérent, **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut mettre en relation ses proches parents ou l'adhérent lui-même 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.

#### Article 30. MISE À DISPOSITION DU MATÉRIEL ADAPTÉ AUX HANDICAPÉS

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** pourra prendre en charge en complément des organismes d'assurance maladie obligatoire et complémentaire, le matériel adapté aux handicapés (lit, chaise roulante, ...) avec un maximum de 770 euros, pour une seule intervention par adhérent.

#### Article 31. MISE À DISPOSITION D'UN COIFFEUR À DOMICILE

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** peut rechercher et prendre en charge la venue d'un coiffeur à domicile pour l'adhérent dépendant. La prise en charge ne peut excéder 6 visites par an (avec un maximum de 500 euros par adhérent pendant toute la durée du contrat).

### TITRE II - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

#### Article 32. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le contrat.

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 ou les grèves.

#### Article 33. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** ne peut intervenir pour l'organisation des premiers secours qui restent dans tous les cas 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. Ne sont pas pris en charge les frais de restauration, de taxi, d'hôtel engagés à l'initiative de l'adhérent ou de ses proches sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (sauf en cas de force majeure).

Sont exclus du présent contrat les tentatives de suicides, les états résultant de l'usage de drogues, des stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools.

Sont exclus du présent contrat les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée, ainsi que les dommages résultant de la participation de l'adhérent à toute épreuve, course, compétition motorisée ou leurs essais.

Sont également exclus les infractions à la législation en vigueur en France, commises de façon volontaire (dommage intentionnellement commis par le bénéficiaire, la participation à un crime ou un délit, etc...).

Toute fraude, falsification ou faux témoignages intentionnels permettra à **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** d'opposer à l'adhérent la nullité du présent contrat (Article L 113-8 du Code des Assurances). La garantie cesse alors immédiatement, les prestations indues devant être remboursées.

#### Article 34. RÈGLEMENT DES LITIGES ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le présent contrat est essentiellement fondé sur la bonne foi des parties qui s'engagent à rechercher des solutions par la voie de la négociation, en cas de difficulté d'application et/ou d'exécution.

A défaut de règlement amiable, et en cas de contestation relative à la formation, l'interprétation et/ou l'exécution du présent contrat, le Tribunal de Commerce de Paris sera seul compétent à l'exclusion de toute autre juridiction. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

