

Conditions Générales



Saint-Christophe
MUTUELLE D'ASSURANCES

Partage votre engagement

Assistance
aux personnes



Sommaire

Définitions..... 03

Comment déclencher l'action de
Mutuelle Saint-Christophe assistance 05

Les bénéficiaires des prestations 06

Territorialité 06

Exécution des prestations..... 06

Titre I Les prestations liées à l'assuré

I-1 Assistance médicale 07

I-2 Assistance transport 11

I-3 Assistance voyage
et juridique à l'étranger 13

Titre II Les prestations liées au logement de l'assuré

II-1 Transmission de coordonnées d'artisans 15

II-2 Analyse de devis 15

Titre III Les exclusions

III-1 Les exclusions générales 17

III-2 Les exclusions médicales 18

III-3 Les exclusions assistance voyage
et juridique à l'étranger 19

Titre IV Cadre juridique

IV-1 Subrogation 20

IV-2 Prescription 20

IV-3 Attribution de juridiction 21

IV-4 Loi informatique et libertés 21

IV-5 Réclamations et médiation 23

Définitions

Accident corporel

Altération brutale de la santé du bénéficiaire ayant pour cause un évènement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté du bénéficiaire.

Atteinte corporelle grave

Accident corporel ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état du bénéficiaire si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où se trouve le bénéficiaire.

Bénéficiaire

Le titulaire du contrat d'assurance Habitation de la Mutuelle Saint-Christophe Assurances et son entourage.

Cas contact à risque

La personne cas contact à risque est une personne qui a été en contact étroit avec une personne ayant déclaré une maladie contagieuse dont la propagation est déclarée comme Epidémie ou Pandémie.

Déplacements garantis

Sont garantis tout déplacement inférieur à 90 jours.

Domicile

Le lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire figurant comme domicile sur la déclaration d'impôts sur le revenu. Il est situé en France.

Durée des garanties

Les séjours et voyages hors France métropolitaine et Monaco supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.

Entourage

Le titulaire du contrat d'habitation, résidant en France métropolitaine (y compris Monaco), son conjoint ou concubin, ses ascendants au premier degré vivant sous le même toit, ses descendants au premier degré à charge au sens fiscal du terme, et vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficient automatiquement des prestations d'assistance aux personnes.

Épidémie

Apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse ou non avec un nombre anormalement élevé de cas regroupés dans un pays, une région, une ville, une collectivité ou une entreprise.

Equipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par notre médecin régulateur.

Étranger

Tous pays en dehors du pays de domicile du bénéficiaire.

Fait générateur

En cas de maladie imprévisible ou d'accident corporel survenant à un bénéficiaire, dès le premier appel, l'équipe médicale d'assistance se met, le cas échéant, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état du malade ou du blessé.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est à la charge des autorités locales.

Les frais correspondants ne sont pas remboursés par Mutuelle Saint-Christophe Assistance.

France

France métropolitaine.

Les principautés de Monaco et d'Andorre sont conventionnellement intégrées sous cette définition.

Franchise

Part des dommages restant à la charge du bénéficiaire.

Hospitalisation

Séjour imprévu d'une durée supérieure à 24h, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave et dont la survenance n'était pas connue du bénéficiaire dans les 5 jours avant son déclenchement.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé du bénéficiaire constatée par une autorité médicale compétente.

Membres de la famille

Ascendants et descendants au premier degré, conjoint de droit ou de fait, frères, sœurs, beaux-parents, beaux-frères, belles-sœurs du bénéficiaire domicilié dans le même pays que le bénéficiaire.

Pandémie

Epidémie étendue à la population d'un continent, voire au monde entier

Proches

Toutes personnes physiques désignées par le bénéficiaire ou un de ses ayants-droits et domiciliées dans le même pays que le bénéficiaire.

Quarantaine

Mise à l'écart, décidée par une autorité compétente, d'une personne qui a été exposée ou est susceptible d'avoir été exposée à une maladie contagieuse dont la propagation est déclarée comme Epidémie ou Pandémie.

Le confinement qui s'applique plus largement à une partie ou à l'ensemble d'une population ou d'une zone géographique est exclu.

Territorialité

Les prestations d'assistance aux personnes sont acquises à plus de 30 km du domicile principal du titulaire du contrat et pour le monde entier.

Comment déclencher l'action de Mutuelle Saint-Christophe assistance ?

Jour et nuit, 24 heures sur 24, en téléphonant :

- depuis la France : 01 55 92 26 16,
- depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du 33 1 55 92 26 16,
- si les liaisons téléphoniques sont mauvaises ou indisponibles : par télécopie au 01 55 92 40 50.

Sans oublier :

- de rappeler votre numéro de contrat d'assurance souscrit auprès de Mutuelle Saint-Christophe assurances,
- de préciser votre nom, votre prénom, votre adresse,
- d'indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels vous vous trouvez,
- de préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement...) et surtout le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre. Lors de votre premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Notez-le et rappelez-le systématiquement lors de toutes vos relations ultérieures avec la société d'assistance.

Vous devez faire le nécessaire avant votre départ à l'Étranger pour vous munir de la carte européenne d'assurance maladie ou de toute autre formulaire offrant des garanties similaires. Ces documents sont délivrés par les Caisses d'assurance maladies.

Les bénéficiaires des prestations

Tout titulaire de l'un des contrats d'assurance (auto, cyclo, habitation) souscrits auprès de Mutuelle Saint-Christophe assurances, résidant en France métropolitaine (y compris Monaco), son conjoint ou concubin notoire, ses ascendants au premier degré vivant sous le même toit, ses descendants au premier degré à charge au sens fiscal du terme ou vivant sous le même toit, voyageant ensemble ou séparément, bénéficient automatiquement des prestations d'assistance aux personnes.

Territorialité

Les prestations d'assistance destinées aux personnes sont acquises à plus de trente kilomètres du domicile principal du titulaire du contrat et pour le monde entier.

Les séjours et voyages hors de France métropolitaine et Monaco supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas couverts par la présente convention d'assistance.

Exécution des prestations

- Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Mutuelle Saint-Christophe assistance.
- Par conséquent, à l'exception des frais médicaux qui peuvent, dans la limite de la convention ci-après, être engagés directement par l'abonné, aucune dépense effectuée d'autorité par celui-ci n'est remboursée par Mutuelle Saint-Christophe assistance.



Les prestations liées à l'assuré

I-1 Assistance médicale

I-1-1 Domaine d'intervention

En cas de maladie imprévisible ou d'accident corporel survenant à un bénéficiaire, dès le premier appel, l'équipe médicale de Mutuelle Saint-Christophe assistance se met le cas échéant en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état du malade ou du blessé.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est à la charge des autorités locales.

Les frais correspondants ne sont pas remboursés par Mutuelle Saint-Christophe assistance.

I-1-2 Rapatriement sanitaire / transport médical

● Lorsque l'équipe médicale de Mutuelle Saint-Christophe assistance décide du transport du bénéficiaire vers un autre centre médical mieux équipé ou plus spécialisé ou vers le centre médical le plus proche du domicile en France métropolitaine, et si l'état médical du bénéficiaire le permet, Mutuelle Saint-Christophe assistance organise et prend en charge l'évacuation, selon la gravité du cas, par :

- train 1^{ère} classe, couchette ou wagon-lit,
- véhicule sanitaire léger,
- ambulance,
- avion de ligne régulière, classe économique,
- avion sanitaire.

● Si le contexte médical l'impose, après rapatriement, Mutuelle Saint-Christophe assistance organise et prend en charge le transport médicalisé du bénéficiaire en état de quitter le centre médical se trouvant en dehors de son secteur hospitalier jusqu'à son domicile en France métropolitaine, et ce, par les moyens les plus appropriés selon la décision des médecins du service assistance.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par les médecins du service assistance en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux.

Aucun transfert ne peut être effectué sans l'accord préalable de l'intéressé ou d'un membre de sa famille, exception faite des états comateux nécessitant un transfert d'urgence.

Tout refus de la solution proposée par la direction médicale de la Mutuelle Saint-Christophe assistance en collaboration avec les différents médecins concertés, entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

En cas de rapatriement ou de transport, Mutuelle Saint-Christophe assistance peut demander au bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque Mutuelle Saint-Christophe assistance a pris en charge le retour, le bénéficiaire doit impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'il devra obtenir dans un délai de deux mois.

I-1-3 Prolongation de séjour

Si le bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue, pour un des motifs suivants :

- d'une atteinte corporelle grave du bénéficiaire, sans hospitalisation et que son rapatriement ne peut être rendu possible
- suite à une hospitalisation et/ou dans l'attente d'un rapatriement, si l'état du bénéficiaire ou si les circonstances l'exigent,
- le bénéficiaire est déclaré « cas contact à risque » selon les préconisations des autorités compétentes, nécessitant une obligation de mise en quarantaine avec un refus d'accès à l'embarquement par les autorités ou par le transporteur dans le cadre du respect de la réglementation,

Mutuelle Saint-Christophe Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel I (chambre et petit-déjeuner uniquement) pendant 10 nuits maximum à concurrence de 75 € par nuit et par bénéficiaire.

Cette prise en charge ne peut se faire que sur avis de l'équipe médicale de Mutuelle Saint-Christophe Assistance.

Toute autre solution de logement provisoire choisie par le bénéficiaire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement

I-1-4 Intervention d'un médecin sur place

Si l'état du bénéficiaire ou si les circonstances l'exigent, Mutuelle Saint-Christophe assistance envoie un médecin ou une équipe médicale afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

I-1-5 Remboursement des frais médicaux à l'étranger

- En application de la législation en vigueur, ces remboursements de frais n'interviennent qu'en complément des remboursements obtenus par le bénéficiaire (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre). Le remboursement des frais médicaux étant une garantie complémentaire, elle ne s'applique pas lorsque le bénéficiaire ne relève d'aucun régime de prévoyance.

Le paiement complémentaire de ces frais n'est fait par Mutuelle Saint-Christophe assistance au bénéficiaire à son retour en France qu'après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes pièces justificatives originales.

- Mutuelle Saint-Christophe assistance rembourse à chaque bénéficiaire, sous déduction d'une franchise de 23 € TTC, les frais suivants à hauteur de 7 623 € TTC (ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant un caractère imprévisible, survenu pendant la durée de validité de l'abonnement ; elles ne concernent pas les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier) :

- frais médicaux et d'hospitalisation,
- médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- soins dentaires urgents, à concurrence de 77 € TTC,
- frais d'ambulance sur place ordonnés par un médecin, trajet local, autres que ceux de premiers secours.

- Le montant de la garantie des frais médicaux est porté à 76 225 € TTC pour les bénéficiaires se trouvant dans les pays situés sur les continents Amérique, Asie et Océanie, et jugés intransportables par avion de ligne régulière par l'équipe médicale du service assistance.

I-1-6 Avance des frais médicaux à l'étranger

Si le bénéficiaire est hospitalisé, Mutuelle Saint-Christophe assistance peut procéder à l'avance des frais d'hospitalisation ou à un règlement direct au centre hospitalier à l'étranger dans la limite du montant garanti.

Si Mutuelle Saint-Christophe assistance procède à l'avance des frais d'hospitalisation ou à un règlement direct, le bénéficiaire s'engage, dans un délai d'un mois suivant la réception des factures, à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais

auprès de la Sécurité sociale ou tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à reverser à Mutuelle Saint-Christophe assistance le montant des sommes recouvrées.

L'avance des frais médicaux à l'étranger relevant d'une garantie complémentaire, lorsque le bénéficiaire ne relève d'aucun régime de prévoyance, il s'engage, dans un délai d'un mois suivant la réception des factures, à rembourser à Mutuelle Saint-Christophe assistance, la totalité des sommes avancées.

I-1-7 Envoi de médicaments

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de France métropolitaine ou Monaco, Mutuelle Saint-Christophe assistance recherche en France métropolitaine les médicaments indispensables, prescrits par le médecin traitant habituel ou leurs équivalents introuvables sur place et les expédie dans les plus brefs délais, sous réserve des disponibilités, des contraintes des législations locales et des disponibilités des moyens de transport.

Cette prestation est garantie pour les demandes ponctuelles mais ne peut être garantie dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccins.

Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par Mutuelle Saint-Christophe assistance. Le coût des médicaments est à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser au service assistance le prix de ces médicaments majoré des frais éventuels de dédouanement, dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

I-1-8 Frais de secours sur piste

En cas d'accident sur une piste de ski, Mutuelle Saint-Christophe assistance rembourse au bénéficiaire, sur présentation d'un justificatif original, les frais de secours sur piste du lieu de l'accident jusqu'au centre de soins le plus proche et ce, dans la limite de 305 € TTC.

Toute intervention venant à la suite d'un secours sur piste doit, pour être prise en charge par Mutuelle Saint-Christophe assistance, bénéficier de l'accord de cette dernière, exception faite des transferts vers un centre hospitalier effectués alors que le bénéficiaire n'est pas consulté ou en état de contacter Mutuelle Saint-Christophe assistance.

I-2-1 Retour des bénéficiaires accompagnant le rapatrié

Lorsqu'un bénéficiaire est pris en charge par Mutuelle Saint-Christophe assistance dans les conditions définies au chapitre "Rapatriement sanitaire / Transport médical" ou "Rapatriement du corps en cas de décès", Mutuelle Saint-Christophe assistance organise et prend en charge le retour en train première classe ou en avion classe économique d'un ou des bénéficiaires accompagnants le rapatrié.

En cas de rapatriement ou de transport, Mutuelle Saint-Christophe assistance peut demander aux bénéficiaires d'utiliser leur titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque Mutuelle Saint-Christophe assistance a pris en charge le retour, les bénéficiaires doivent impérativement lui remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'ils devront obtenir dans un délai de deux mois.

I-2-3 Mise à disposition d'un billet aller/ retour pour un proche

Si l'état du malade ou du blessé ne permet ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'hospitalisation locale doit être supérieure à dix jours consécutifs, et s'il n'est pas accompagné d'un parent proche (conjoint, père, mère, grands-parents, enfants majeurs), Mutuelle Saint-Christophe assistance met à la disposition d'une personne, proche du bénéficiaire et résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour en avion classe économique ou en train première classe, pour se rendre sur place.

Mutuelle Saint-Christophe assistance prend également en charge les frais d'hébergement du proche du bénéficiaire pendant dix nuitées maximum à raison de 46 € TTC (chambre et petit déjeuner) par nuit pour une seule personne.

Mutuelle Saint-Christophe assistance peut prendre en charge, dans les mêmes conditions, ces frais d'hébergement pour un proche voyageant avec le bénéficiaire et restant à son chevet.

La durée de prise en charge de ces frais ne peut en aucun cas être supérieure à la durée d'hospitalisation du bénéficiaire.

● En cas de décès du bénéficiaire, le service assistance prend en charge un billet aller/retour pour un membre de la famille qui se rendrait sur place pour la reconnaissance du décédé ou son inhumation sur place. Dans ce cas, le service assistance prend en charge les frais d'hôtel de cette personne pendant deux nuitées, à raison de 46 € TTC par nuit (chambre et petit déjeuner). Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire est seul sur place avant son décès.

Le service assistance prend en charge les frais de transport et d'hôtel (chambre et petit déjeuner) à l'exception de tout autre frais.

I-2-3 Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire, le service assistance organise et prend en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine.

Le service assistance prend également en charge le coût du cercueil, lié au transport organisé par l'assistance, à hauteur de 763 € TTC maximum.

Tous les autres frais, notamment ceux de cérémonie, d'obsèques, d'incinération, d'inhumation et de convois locaux ne sont pas pris en charge.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement (pompes funèbres, transporteurs,...) est du ressort exclusif du service assistance.

I-2-4 Retour anticipé en cas de décès d'un parent ou d'hospitalisation supérieure à dix jours

Lorsque le bénéficiaire est en voyage, en cas de décès ou d'hospitalisation supérieure à dix jours de l'une des personnes suivantes : père, mère, beaux-parents, conjoint, concubin, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, résidant en France métropolitaine, le service assistance met à la disposition du bénéficiaire et des enfants mineurs qui l'accompagnent éventuellement, un titre de transport aller/retour en avion classe économique ou en train première classe, pour assister aux obsèques au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou lui rendre visite en cas d'hospitalisation. Cette garantie ne s'applique que lorsque l'hospitalisation ou le décès est postérieur à la date de départ du bénéficiaire.

I-2-5 Accompagnement des enfants de moins de 16 ans

- Si la (ou les) personne(s) accompagnant les enfants de moins de seize ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux par suite de maladie soudaine et imprévisible, d'accident, de décès, le service assistance organise et met à la disposition d'une personne résidant en France métropolitaine et désignée par la famille, un billet aller/retour en avion classe économique ou en train première classe, pour aller chercher les enfants et les ramener à leur domicile.
- Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, le service assistance envoie une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne désignée par le bénéficiaire ou les ayants-droit.

I-3 Assistance voyage et juridique à l'étranger

I-3-1 Assistance juridique

Si un bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être à la suite d'un accident de la circulation, le service assistance désigne un homme de loi et prend en charge ses honoraires à concurrence de 1 525 € TTC.

I-3-2 Avance de la caution pénale

Si à la suite d'un accident de la circulation, un bénéficiaire est incarcéré ou menacé de l'être, le service assistance fait l'avance de la caution pénale à hauteur de 11 434 €.

Le service assistance accorde au bénéficiaire, pour le remboursement de cette somme, un délai de trois mois à compter du jour de l'avance.

Si cette caution est remboursée avant ce délai par le autorités du pays, elle devra aussitôt être restituée au service assistance. Si le bénéficiaire cité devant un tribunal ne se présente pas, le service assistance exigera immédiatement le remboursement de la caution qu'elle n'aura pu récupérer du fait de la non-présentation de celui-ci.

Des poursuites pourront être effectuées si le remboursement de la caution n'est pas effectué dans le délai prévu.

I-3-3 Avance de fonds

En cas de perte ou de vols d'effets personnels (titres de paiement, documents d'identité, bagages), déclarés aux autorités de police locale, le service assistance peut procéder à une avance en devises à concurrence de 763 €, contre un chèque de paiement d'un montant équivalent en euros, pour permettre au bénéficiaire de faire face aux dépenses indispensables.

I-3-4 Assistance retour

En cas de perte ou de vol d'un titre de transport, après déclaration aux autorités locales, le service assistance met tout en œuvre pour faire parvenir, sur caution déposée en France métropolitaine, un titre de transport non négociable dont il fait l'avance.

Si nécessaire et dans la limite de la caution, le service assistance effectue directement l'avance des frais d'hôtel à l'étranger.

En cas de perte ou de vol des papiers d'identité nécessaires au retour à domicile, après déclaration aux autorités locales, le service assistance met tout en œuvre pour aider le bénéficiaire dans ses démarches.



Les prestations liées au logement de l'assuré

II-1 Transmission de coordonnées d'artisans

Mutuelle Saint-Christophe Assistance communique les coordonnées de services de dépannage / réparations, ayant soit une permanence 24 heures sur 24, soit un service de dépannage rapide : chauffage, plomberie, menuiserie, serrurerie, vitrerie, gardiennage, électricité, couverture, maçonnerie, entreprises de nettoyage, etc.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance ne peut être tenue pour responsable des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté.

II-2 Analyse de devis

II-2-1 Définition de la prestation

● Lorsque le devis réalisé par les différents corps de métier est compris entre 4000 € et 20 000 € et si le Client en fait la demande, AXA ASSISTANCE réalisera une analyse technique et tarifaire du devis par rapport aux pratiques du marché local. Si ce devis ne paraît pas en ligne avec les pratiques du marché local, nous contactons le professionnel qui l'a réalisé afin de comprendre le détail et la nature des tarifs proposés et essayons de renégocier celui-ci à la baisse.

Toutefois, l'intervention de Mutuelle Saint-Christophe Assistance n'a pas pour objet de vérifier la pertinence des prestations proposées.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance ne peut être tenue responsable du non aboutissement de la négociation d'une remise sur un devis présenté.

● L'analyse de devis concerne les domaines suivants :

Plomberie	Electricité
Gaz	Chaudière
Serrurerie	Peinture Charpente
Toiture	Couverture
Isolation / Placoplatre	Carrelage
Cuisine	Salle de bain
Parquet	Vitrierie

Mutuelle Saint-Christophe Assistance n'intervient pas au-delà de trois demandes d'analyse par année civile.

II-2-2 Territorialité de la prestation

La prestation est réalisable pour les devis établis en France métropolitaine.

II-2-3 Accessibilité de la prestation

La prestation est accessible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h00 à 18h00.

II-2-4 Exclusions

Mutuelle Saint-Christophe Assistance ne pourra procéder à l'analyse :

- des fournitures listées sur les devis et coût des matériaux ;
- des devis relatifs à l'installation, la réparation ou l'entretien de système d'alarme et/ou vidéo surveillance, d'ascenseurs et monte escalier, de matériel qui fonctionne grâce à l'une des énergies d'origine renouvelable ;
- de devis établis dans le domaine de la domotique.



III-1 Les exclusions générales

Ne sont pas pris en charge :

- les frais de restauration,
- les frais de carburant, péage, traversée en bateau,
- les frais de taxis sauf ceux prévus explicitement dans la convention d'assistance,
- les frais de douane sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance,
- les frais relatifs à la perte ou au vol des titres de transport, papiers d'identité, papier divers et bagages,
- les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires,
- les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais,
- les frais de recherche en mer ou en montagne,
- tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées.
- les conséquences de la mise en quarantaine et/ou des mesures préventives et/ou de mesures de surveillance spécifiques, de la part des autorités sanitaires du pays d'origine ou du pays de destination, consécutives à une épidémie ou à une pandémie, à l'exception de la prolongation de séjour telle que définie à l'article I-1-3, suite à mise en quarantaine avec un refus d'embarquement, si le bénéficiaire est déclaré « cas contact à risque ».

III-2 Les exclusions médicales

Ne donnent pas lieu à une intervention du service assistance :

- ❶ les affectations bénignes traitables sur place,
- ❷ les affectations en cours de traitement et les états de convalescence non consolidés,
- ❸ les contrôles et/ou traitement d'une affection qui ont été programmés avant le départ du domicile sur le lieu de séjour,
- ❹ les examens au titre d'un dépistage (prévention, check-up, amniocentèses),
- ❺ les affections psychiatriques, les syndromes dépressifs et leurs conséquences,
- ❻ les conséquences de l'usage d'alcool,
- ❼ les conséquences de l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement,
- ❽ les tentatives de suicide et leurs complications.

Ne sont pas pris en charge :

- ❶ les interventions d'ordre esthétique et les frais de prothèse en général,
- ❷ les frais de cure thermale, séjours en maison de repos, les frais de rééducation,
- ❸ les frais médicaux engagés en France métropolitaine, principautés de Monaco et Andorre,
- ❹ les frais de lunettes ou de lentilles,

Néanmoins, le bénéficiaire peut demander au service assistance d'organiser le rapatriement et les frais engagés sont alors supportés par lui.

Seule l'équipe médicale du service assistance peut accepter ou non le rapatriement.

- Les frais de prolongation de séjour provoquée par une mise en quarantaine et/ou des mesures préventives et/ou des mesures de surveillance spécifiques, de la part des autorités sanitaires du pays d'origine ou du pays de destination , consécutive à une épidémie ou à une pandémie, à l'exception d'une mise en quarantaine avec un refus d'embarquement si le bénéficiaire est déclaré « cas contact à risque » tel que définit à la rubrique Définitions ,
- Les frais de prolongation de séjour liée à des restrictions de voyage résultant directement d'une déclaration de pandémie ou d'épidémie de la part des autorités sanitaires du pays d'origine ou du pays de destination,
- Le remboursement de tout ou partie des frais de prolongation de séjours faisant l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur de voyage, du tour opérateur, compagnie de transport ou établissement bancaire auprès duquel l'Assuré détient une carte de crédit et ce, quel que soit le mode de remboursement,
- Les circonstances connues de l'Assuré avant son inscription au voyage ou la souscription de son contrat d'assurance pour lesquelles il pouvait raisonnablement s'attendre à une prolongation de séjour,

II-3 Les exclusions assistance voyage et juridique à l'étranger

Ne sont pas garantis :

- le montant des condamnations et leurs conséquences,
- le bénéficiaire s'il était au moment des fait sous l'emprise d'alcool et/ou de stupéfiants selon la législation locale applicable,
- le bénéficiaire s'il commet un acte répréhensible délibéré,
- le bénéficiaire s'il saisit un mandataire ou une juridiction sans l'accord du service assistance sauf mesures conservatoires justifiées.



Cadre juridique

IV-1 Subrogation

Toute personne bénéficiant des prestations dans la présente convention subroge le service assistance dans ses droits et obligations contre tout tiers responsable, à concurrence des sommes prises en charge au titre des prestations.

IV-2 Prescription

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, 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 :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'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 contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droits de l'assuré décédé. Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances,

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;

- toute reconnaissance par l'assureur du droit à garantie de l'assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'assuré envers l'assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
 - l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, 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.

IV-3 Attribution de juridiction

Toute contestation qui pourra s'élever concernant l'exécution de la présente convention sera portée devant le tribunal compétent.

Toutefois les parties auront la faculté de se soumettre à un arbitrage.

IV-4 Information sur l'utilisation de vos données personnelles

Dans le cadre de votre relation contractuelle, la Mutuelle Saint-Christophe assurances et AXA Assistance vont principalement utiliser vos données pour la souscription, la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elles seront également susceptibles de les utiliser dans le cadre de contentieux, pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, afin de se conformer à une réglementation applicable, ou pour la lutte contre la fraude à l'assurance ou pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au titre du contrat, éventuellement croisées avec celles de partenaires, prestataires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores et appétence) et personnaliser votre parcours sociétaire (offres et publicités ciblées). Les données relatives à votre santé, aux infractions, condamnations et mesures de sûreté éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat, ce à quoi vous consentez en le signant.

Dans le cadre de l'amélioration et du suivi de la qualité des services rendus, vous êtes informés que les conversations téléphoniques que vous aurez avec les services d'AXA Assistance pourront être enregistrées, et que les données personnelles vous concernant, recueillies lors de cet appel, sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les conventions.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales). Elles seront uniquement communiquées à la Mutuelle Saint-Christophe assurances et AXA Assistance, leurs intermédiaires d'assurances, réassureurs, partenaires, prestataires ou les organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en dehors de l'union européenne le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes de la Mutuelle Saint-Christophe assurances ou d'AXA Assistance. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle vous avez signé votre contrat.

Lors de la souscription de votre contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à votre égard pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances).

La Mutuelle Saint-Christophe assurances et AXA Assistance sont légalement tenues de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Elles pourront ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenées à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique).

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant un courrier au Délégué à la protection des données de la Mutuelle Saint-Christophe assurances, 277 rue Saint-Jacques 75256 PARIS cedex 05, ou par mail à service.dpo@msc-assurance.fr.

Pour plus d'informations consultez <http://saint-christophe-assurances.fr/donneespersonnelles>.

Concernant la garantie assistance lorsque mentionnée dans votre contrat comme étant gérée par Axa Assistance, il convient de vous adresser au Délégué à la protection des données d'AXA Assistance - 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 MALAKOFF ou par mail dpo.axapartnersfrance@axa-assistance.com.

L'intégralité de la politique de confidentialité d'AXA ASSISTANCE est disponible sur le site : axa-assistance.fr ou sous format papier, sur demande.

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.

IV-5 Réclamations et médiation

Si vous n'avez pas trouvé de solution à votre mécontentement au travers de vos échanges avec un de nos conseillers :

Comment adresser votre réclamation ?

Mutuelle Saint-Christophe assurances
Service Réclamations
277, rue Saint-Jacques 75256 Paris cedex 05

Nos engagements

Un accusé de réception vous sera adressé dans un délai maximum de dix jours ouvrables.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin et une réponse argumentée vous sera adressée dans un délai maximum de deux mois.

Dans le cas où la réponse du Service Réclamations ne vous semblerait pas suffisante ou adaptée, vous avez la possibilité d'exposer votre insatisfaction auprès de la Direction Générale Mutuelle Saint-Christophe assurances Direction Générale -Réclamation

277, rue Saint-Jacques
75256 Paris cedex 05

La saisine du médiateur

Si un désaccord subsiste, vous pouvez saisir le Médiateur de l'assurance :

- Dans un délai de deux mois après votre première réclamation écrite, que vous ayez reçu ou non une réponse de notre part
- Et en tout état de cause, dans un délai maximum d'un an à compter de la date de votre réclamation écrite. Cette saisine peut se faire :
 - Par e-mail sur le site mediation-assurance.org
 - Ou par courrier, à l'adresse suivante : Monsieur le médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris
L'intervention du Médiateur est gratuite.

Le Médiateur formulera une proposition de solution dans un délai de 3 mois à réception de votre dossier complet.

Les deux parties, vous-même et Mutuelle Saint-Christophe assurances, restent libres de la suivre ou non.

Vous conservez à tout moment la possibilité de saisir le tribunal compétent.

Par convention passée avec AXA Assistance France, société anonyme de droit français au capital de 23 840 020 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège est situé 8-10 rue Paul Vaillant Couturier – 92240 MALAKOFF - France agissant sous la dénomination Mutuelle Saint-Christophe Assistance, l'assureur désigné aux Conditions particulières, est habilité à présenter en son nom et pour son compte les garanties d'assistance ci-avant destinées aux titulaires d'un contrat Auto, Cyclo ou Habitation, ainsi qu'à délivrer tout document contractuel permettant son application et à encaisser les primes correspondantes. Mutuelle Saint-Christophe assurances se charge de l'exécution des garanties de la convention d'assistance, objet de la présente annexe.



Mutuelle Saint-Christophe assurances
277, rue Saint-Jacques - 75256 Paris cedex 05
Tél. : 01 56 24 76 00 - Fax : 01 56 24 76 27 www.msc-assurance.fr

Société d'assurance mutuelle à cotisations variables régie
par le Code des Assurances
N° SIREN : 775 662 497