



Saint-Christophe

MUTUELLE D'ASSURANCES

Partagez votre engagement

Annexe

Assistance



Sommaire

Titre I Objet	5
Titre II Définitions générales	5
Titre III Les garanties	7
III.1 Les garanties d'assistance aux personnes	7
III.1.1 Rapatriement médical	7
III.1.2 Prolongation de séjour	7
III.1.3 Visite d'un proche	7
III.1.4 Envoi d'un médecin sur place	8
III.1.5 Envoi de médicaments à l'étranger	8
III.1.6 Retour anticipé	8
III.1.7 Rapatriement de corps	8
III.1.8 Accompagnement du défunt	9
III.1.9 Retour des enfants de moins de 16 ans et des autres participants	9
III.1.10 Accompagnement du bénéficiaire transporté ou rapatrié	9
III.1.11 Personnel d'encadrement de remplacement	9
III.1.12 Remboursement des frais de secours sur piste	9
III.1.13 Avance des frais médicaux	10
III.1.14 Remboursement des frais médicaux à l'étranger	10
III.2 L'assistance « Voyage »	10
III.3 La transmission de messages urgents	11
III.4 Les garanties d'assistance juridique	11
III.4.1 Assistance juridique à l'étranger	11
III.4.2 Avance de caution pénale	11
III.4.3 Frais d'avocat	11

III.5 Assurance « Bagages à l'étranger ».....	11
III.5.1 Objet de la garantie.....	11
III.5.2 Les modalités d'application	12
Titre IV Exclusions.....	13
Exclusions communes à toutes les garanties.....	13
Exclusions « Assistance aux personnes »	13
Exclusions assurance « Bagages à l'étranger »	13
Titre V Cadre juridique	14
V.1 Subrogation	14
V.2 Prescription	14
V.3 Circonstances exceptionnelles.....	14
V.4 Attribution de juridiction.....	15
V.5 Loi informatique et libertés	15
V.6 Réclamations et médiation	15
V.7 Autorité de contrôle	15

Objet

La présente convention a pour objet de définir les termes et les conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance aux personnes et d'assurance proposées par Mutuelle Saint-Christophe Assistance aux adhérents, salariés, bénévoles et préposés des associations ayant souscrit aux contrats d'Assurance Responsabilité Civile de la Mutuelle Saint-Christophe, ainsi qu'à toute personne placée sous leur responsabilité **lors de séjours de moins de 90 jours consécutifs**.

Les garanties sont mises en œuvre par AXA Assistance France – 6 rue André Gide – 92320 Châtillon qui intervient pour le compte de Mutuelle Saint-Christophe sous la dénomination « Mutuelle Saint-Christophe Assistance ».

L'action de Mutuelle Saint-Christophe Assistance se déclenche par simple appel téléphonique, jour et nuit, 24 heures sur 24, au :
01 55 92 26 16 - depuis la France
33 (1) 55 92 26 16 - depuis l'étranger

Lors de votre appel, indiquer clairement :

- votre numéro de contrat, figurant sur la carte assistance ;
- votre nom, prénom, qualité ;
- le pays, la ville ou la localité dans lesquels vous vous trouvez ;
- l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où vous êtes joignable.

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 le service assistance.
Pour apporter un service complet, la Mutuelle Saint-Christophe assurances s'est assurée, pour la garantie assistance, le concours de Axa assistance France (6 rue André Gide 92320 Châtillon).

Définitions générales

● Accident corporel

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

● 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.

● Bénéficiaires

Les préposés, salariés ou bénévoles des associations/entités adhérentes, dans l'exercice de leurs activités (trajets compris) ainsi que les personnes placées sous la responsabilité du souscripteur.

● Déplacements garantis

Sont garantis tous déplacements organisés par l'association/entité adhérente en France et à l'étranger, dans le cadre de séjour de moins de 90 jours consécutifs.

❶ Domicile

Lieu de résidence principal et habituel du bénéficiaire il est situé en France.

❷ Équipe médicale

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

❸ Étranger

Tous pays en dehors du pays de Domicile du Bénéficiaire.

Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'étranger : les Territoires et Collectivités d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque le Domicile du Bénéficiaire se situe en France Métropolitaine ou dans un Département d'Outre-Mer.

La France Métropolitaine et les Départements d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque le Domicile du Bénéficiaire se situe dans les Collectivités ou Territoires d'Outre-Mer.

❹ Fait générateur

Les prestations sont acquises en cas de maladie, d'accident corporel, de décès, de problème judiciaire à l'étranger, de perte de bagages.

❺ France

France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco, Départements, Collectivités et Territoires d'Outre-Mer.

❻ Franchise

Part des dommages à la charge du bénéficiaire.

❼ Handicap

Constitue un handicap, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement 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.

❽ Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, 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.

❾ Maladie

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

❿ 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 domiciliés dans le même pays que le bénéficiaire.

⓫ Proches

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

⓬ Territorialité

Les garanties s'exercent dans le monde entier.

Les garanties

III.1 Les garanties d'assistance aux personnes

III.1.1 Rapatriement médical

En cas d'atteinte corporelle grave, les médecins de Mutuelle Saint-Christophe Assistance contactent les médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées à l'état du bénéficiaire en fonction des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si l'équipe médicale de Mutuelle Saint-Christophe Assistance recommande le rapatriement du bénéficiaire, Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit le centre hospitalier le mieux adapté ;
- soit le centre hospitalier le plus proche du domicile.

Si le bénéficiaire est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier du domicile, Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement du bénéficiaire et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de l'équipe médicale.

Tout refus de la solution proposée par l'équipe médicale de Mutuelle Saint-Christophe Assistance entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance peut demander au bénéficiaire d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être utilisé ou modifié. Dans le cas contraire, lorsque Mutuelle Saint-Christophe Assistance a pris en charge le retour, le bénéficiaire est tenu de lui restituer le titre de transport ou son remboursement.

III.1.2 Prolongation de séjour

Suite à une atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue et si son cas ne nécessite pas une hospitalisation ou un rapatriement, Mutuelle Saint-Christophe Assistance prend en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (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.

III.1.3 Visite d'un proche

Si l'état du bénéficiaire ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement

ou

Si l'hospitalisation locale est supérieure à 10 jours consécutifs (sans durée minimale si le bénéficiaire est mineur ou handicapé),

Mutuelle Saint-Christophe Assistance met à la disposition d'un membre de la famille ou d'un proche un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1ère classe pour se rendre sur place.

Cette prestation n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre de la famille du bénéficiaire en âge de majorité juridique.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise son hébergement sur place et prend en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) pendant 10 nuits maximum à concurrence de 75 € par nuit.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

III.1.4 Envoi d'un médecin sur place

Si les circonstances l'exigent, l'équipe médicale de Mutuelle Saint-Christophe Assistance envoie un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance prend en charge les honoraires et les frais de déplacements du médecin qu'elle a missionné.

III.1.5 Envoi de médicaments à l'étranger

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant du pays de domicile habituel du bénéficiaire, Mutuelle Saint-Christophe Assistance en fait la recherche.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette prestation est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

Le coût des médicaments reste à la charge du bénéficiaire. Il s'engage à en rembourser le montant majoré des frais éventuels de dédouanement, dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

III.1.6 Retour anticipé

Mutuelle Saint-Christophe Assistance met à la disposition du bénéficiaire en déplacement un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train 1^{ère} classe dans le cas d'une hospitalisation supérieure à 10 jours ou du décès d'un membre de sa famille dans le pays de domicile du bénéficiaire, ou en cas d'incendie, explosion, vol dans sa résidence principale ou secondaire et rendant son retour impératif.

A compter de la date de prise d'effet des garanties, un délai de carence de 6 mois est appliqué en cas de maladie du membre de la famille.

Le voyage aller doit obligatoirement se faire dans les 8 jours suivant la date d'hospitalisation ou de décès.

Cette prestation est acquise lorsque la date d'hospitalisation ou du décès est postérieure à la date de départ du bénéficiaire.

Si la poursuite du voyage s'avère strictement impossible pour les autres participants du fait du retour prématuré de l'un des voyageurs dans les conditions évoquées ci-dessus, Mutuelle Saint-Christophe assistance mettra à disposition de l'ensemble des autres voyageurs les mêmes titres de transport pour leur retour prématuré.

Si une personne désignée par l'assuré peut remplacer le bénéficiaire de la garantie pour la poursuite du voyage, Mutuelle Saint-Christophe assistance prendra en charge son acheminement dans les mêmes conditions.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti (bulletin d'hospitalisation, certificat de décès..).

III.1.7 Rapatriement de corps

En cas de décès du bénéficiaire, Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise et prend en charge le rapatriement du corps ou des cendres du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de domicile.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance prend en charge les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport organisé par Mutuelle Saint-Christophe Assistance sont pris en charge à concurrence de 762 €.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux et d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du bénéficiaire.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de Mutuelle Saint-Christophe Assistance.

III.1.8 Accompagnement du défunt

En cas de décès du bénéficiaire, si la présence sur place d'un membre de sa famille ou d'un proche s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, Mutuelle Saint-Christophe Assistance met à sa disposition un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{ère} classe.

Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire était seul sur place au moment de son décès.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise l'hébergement sur place de l'accompagnateur et prend en charge ses frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner uniquement) pendant 2 nuits maximum à concurrence de 75 € par nuit.

Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

III.1.9 Retour des enfants de moins de 16 ans et des autres participants

En cas d'atteinte corporelle grave ou de décès du bénéficiaire et en l'absence, sur place, d'un membre de la famille en âge de majorité juridique, Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise le retour au domicile de ses enfants âgés de moins de 16 ans, également bénéficiaires, des personnes en situation de handicap qui voyageaient avec lui, et plus généralement de toute personne pour qui la poursuite du voyage serait devenue impossible.

L'accompagnement est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par le bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par un personnel qualifié.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance organise et prend en charge le titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train 1^{ère} classe de cet accompagnateur, ses frais d'hôtel sur place (chambre et petit déjeuner exclusivement) pendant 1 nuit maximum à concurrence de 46 € par nuit, ainsi que les honoraires et frais de déplacement du personnel qualifié si nécessaire.

Le billet aller simple est également pris en charge sous réserve que les titres de transport ou les moyens initialement prévus pour leur retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

III.1.10 Accompagnement du bénéficiaire transporté ou rapatrié

Lorsqu'un bénéficiaire est pris en charge par la Mutuelle Saint-Christophe Assistance dans les conditions définies aux paragraphes « Transport médical - Rapatriement sanitaire », « Rapatriement de corps en cas de décès », « Retour anticipé », la Mutuelle Saint-Christophe Assistance permet à un autre bénéficiaire de l'accompagner à condition que ce dernier voyage avec lui et soit inscrit sur le même bulletin de voyage.

III.1.11 Personnel d'encadrement de remplacement

Lorsqu'un bénéficiaire chargé d'encadrer la sortie ou le voyage est pris en charge par la Mutuelle Saint-Christophe Assistance dans les conditions définies aux paragraphes « Transport médical », « Rapatriement du corps en cas de décès », « Retour anticipé en cas de décès d'un parent ou d'hospitalisation supérieure à 3 jours », la Mutuelle Saint-Christophe Assistance prend en charge un titre de transport aller simple en avion classe économique ou en train première classe afin d'envoyer un collaborateur de remplacement sur le lieu du séjour.

Cette demande doit être faite par l'établissement scolaire qui se charge d'organiser le remplacement.

La Mutuelle Saint-Christophe Assistance intervient uniquement pour l'acheminement du remplaçant.

III.1.12 Remboursement des frais de secours sur piste

En cas d'accident sur une piste de ski, la Mutuelle Saint-Christophe Assistance rembourse au bénéficiaire, sur présentation d'un justificatif original, les frais de secours sur piste occasionnés à la suite de cet accident et ce dans la limite de 500 €.

Toute intervention venant à la suite d'un secours sur piste doit, pour être prise en charge par la Mutuelle Saint-Christophe Assistance, bénéficier de l'accord de cette dernière.

III.1.13 Avance des frais médicaux

En cas d'atteinte corporelle grave survenant à un bénéficiaire à l'étranger, Mutuelle Saint-Christophe Assistance peut procéder à l'avance des frais médicaux et chirurgicaux prescrits par toute autorité médicale à concurrence de 500 000 €.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance se réserve le droit de demander au bénéficiaire ou à ses ayants droit un chèque de caution ou une reconnaissance de dette égale au montant de l'avance.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à Mutuelle Saint-Christophe Assistance la totalité des sommes avancées dans un délai de 30 jours suivant la réception des factures.

Des poursuites seront engagées si le remboursement des frais médicaux n'est pas effectué dans le délai prévu.

III.1.14 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 auxquels il est affilié (mutuelle ou autre).

Le remboursement des frais médicaux à l'étranger étant une garantie complémentaire, il 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 à son retour dans son pays de domicile, 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 46 € les frais suivants à hauteur de 500 000 €. Ces dispositions concernent les frais ci-dessous, engagés à la suite d'un accident ou d'une maladie ayant un caractère imprévisible, survenu pendant la durée de validité de la garantie :

- frais médicaux et d'hospitalisation.
- médicaments prescrits par un médecin ou chirurgien,
- soins dentaires urgents à concurrence de 80 €
- frais d'ambulance sur place ordonnés par un médecin, trajet local, autres que ceux de premiers secours.

La présente garantie ne concerne pas les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier.

III.2 L'assistance « Voyage »

En déplacement à l'étranger, **en cas de perte ou de vol des effets** personnels du bénéficiaire (documents d'identité, moyens de paiement, bagages) ou des titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, Mutuelle Saint-Christophe Assistance met tout en œuvre pour aider le bénéficiaire dans ses démarches.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance n'est pas habilitée à procéder aux oppositions concernant les moyens de paiement pour le compte de tiers.

Dans le cas où des documents de remplacement seraient mis à disposition dans le pays de domicile, Mutuelle Saint-Christophe Assistance se charge de les acheminer par les moyens les plus rapides.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance peut procéder à une avance à concurrence de 762 € par événement afin de permettre au bénéficiaire d'effectuer ses achats de première nécessité.

En cas de perte ou vol d'un titre de transport Mutuelle Saint-Christophe Assistance peut faire parvenir au bénéficiaire un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Ces avances peuvent être effectuées en contrepartie d'une garantie déposée soit par le bénéficiaire, soit par un tiers.

Le remboursement de toute avance doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date de mise à disposition des fonds.

III.3 La transmission de messages urgents

Si le bénéficiaire est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et s'il en fait la demande, Mutuelle Saint-Christophe Assistance se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du bénéficiaire vers les membres de sa famille, ses proches ou son employeur. Mutuelle Saint-Christophe Assistance peut également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, Mutuelle Saint-Christophe Assistance ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

III.4 Les garanties d'assistance juridique

III.4.1 Assistance juridique à l'étranger

A la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur commise par le bénéficiaire dans le pays étranger où il voyage, et pour tout acte non qualifié crime, Mutuelle Saint-Christophe Assistance intervient, à la demande par écrit du bénéficiaire, si une action est engagée contre lui.

Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du bénéficiaire.

III.4.2 Avance de caution pénale

A l'étranger, Mutuelle Saint-Christophe Assistance procède à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour la libération du bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter son incarcération.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place à concurrence de 11 500 € maximum par événement.

Le bénéficiaire est tenu de rembourser cette avance à Mutuelle Saint-Christophe Assistance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation
- dans tous les cas dans un délai de 30 jours à compter de la date de versement

III.4.3 Frais d'avocat

A l'étranger, Mutuelle Saint-Christophe Assistance prend en charge les frais d'avocat sur place à concurrence de 1 600 € maximum par événement.

III.5 Assurance « Bagages à l'étranger »

III.5.1 Objet de la garantie

La garantie a pour objet le dédommagement de l'assuré pour le préjudice matériel qui résulte du vol de ses bagages ou de leur perte ou destruction par le transporteur survenant pendant le séjour à l'étranger garanti en assistance.

Par « bagages », il faut entendre les sacs de voyage, les valises et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur lui par le bénéficiaire.

Les objets précieux (les bijoux, fourrures, argenterie, orfèvrerie en métal précieux, caméra et tout appareil photographique, radiophonique, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel professionnel) sont assimilés aux bagages.

En cas de vol, la garantie est acquise, à l'exception des objets précieux, pour autant que les bagages soient sous la surveillance directe du bénéficiaire, remisés dans une consigne fermée à clé ou sous la garde d'un hôtelier en coffre.

Toutefois, les objets précieux sont garantis à la condition qu'ils soient portés sur lui par le bénéficiaire, remisés dans une consigne fermée à clé ou sous la garde d'un hôtelier en coffre.

En cas de perte ou destruction par le transporteur, la garantie est acquise pour autant que les bagages soient enregistrés et s'applique en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont l'assuré peut bénéficier par ailleurs.

III.5.2 Les modalités d'application

III.5.2.1 Procédure de déclaration

Le bénéficiaire doit aviser Mutuelle Saint-Christophe assistance du sinistre verbalement et par écrit, immédiatement dès qu'il en aura eu connaissance, en mentionnant la date, les causes et les circonstances.

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, le bénéficiaire doit adresser à Mutuelle Saint-Christophe Assistance la déclaration de sinistre accompagnée des pièces justificatives dans les délais suivants :

- s'il s'agit d'un vol : dans les deux jours ouvrés,
- s'il s'agit d'un autre événement assuré : dans les cinq jours ouvrés à partir du moment où le bénéficiaire en a eu connaissance.

III.5.2.2 Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire a l'obligation de justifier vis-à-vis de Mutuelle Saint-Christophe Assistance de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés, faute de quoi aucun remboursement ne peut être effectué en sa faveur.

En cas de vol, le bénéficiaire doit fournir le récépissé de dépôt de plainte établi par les autorités locales auprès desquelles il doit se manifester dans les 24 heures suivant la constatation du vol.

Dans tous les cas où la responsabilité du transporteur peut être mise en cause, le bénéficiaire doit faire auprès de ce dernier toutes les réserves nécessaires dans les délais et formes prévus par les règlements.

III.5.2.3 Récupération des bagages perdus ou volés

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, le bénéficiaire doit en aviser immédiatement Mutuelle Saint-Christophe Assistance.

Si la récupération a lieu :

- avant le paiement de l'indemnité, le bénéficiaire doit reprendre possession desdits objets.

Mutuelle Saint-Christophe Assistance n'est tenue qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies.

- après le paiement de l'indemnité, le bénéficiaire dispose d'un délai de trente jours à compter de la récupération pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non-respect de ce délai, les biens deviendront la propriété de Mutuelle Saint-Christophe Assistance.

En cas de reprise, le règlement sera révisé en faisant état des biens repris pour leur valeur au jour de la récupération et le bénéficiaire aura pour obligation de restituer, s'il y a lieu, l'excédent d'indemnité qu'il aura perçu.

Dès qu'il vient à avoir connaissance qu'une personne détient le bien volé ou perdu, le bénéficiaire doit en aviser Mutuelle Saint-Christophe Assistance dans les huit jours.

III.5.2.4 Indemnisation

L'indemnisation se fait exclusivement au bénéficiaire.

L'indemnité est calculée :

- sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien est l'objet d'un sinistre total ;
- sur la base du coût de la réparation, dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien n'a subi qu'un sinistre partiel.

III.5.2.5 Montant de la garantie et des franchises

Montant de la garantie

Le montant maximum de la garantie est fixé à 770 € par bénéficiaire et par séjour à l'étranger.

La garantie maximum pour l'ensemble des bénéficiaires assurés est limitée à 1 530 € par événement.

Les objets précieux ne sont couverts qu'à hauteur de 50 % de la somme assurée.

Limitation de garantie

Il est précisé qu'aucun report de garantie n'est possible entre bénéficiaires.

Franchise

Dans tous les cas, une franchise de 77 € par bénéficiaire est appliquée à chaque dossier.

Exclusions

Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de Mutuelle Saint-Christophe Assistance, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

- les conséquences résultant de l'usage de stupéfiants non prescrits médicalement et de l'absorption d'alcool ;
- la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ;
- les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- les conséquences d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

Exclusions « Assistance aux personnes »

Ne sont pas pris en charge :

- les frais médicaux dans le pays de domicile du bénéficiaire ;
- les frais médicaux exposés à l'étranger en dehors d'une hospitalisation ;
- les cures, les séjours en maison de repos et les frais de rééducation ;
- les frais de contraception et de traitement de la stérilité ;
- les frais de lunettes, de verres de contact ;
- les prothèses esthétiques, dentaires, acoustiques ;
- les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du bénéficiaire.

Exclusions assurance « Bagages à l'étranger »

Outre les exclusions prévues par ailleurs, sont exclus de la garantie :

- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, billets de voyage, documents manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autres pièces d'identité ;
- les parfums, les denrées périssables et, d'une manière générale, la nourriture ;
- les prothèses de toute nature, les lunettes et verres de contact ;
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité d'un tiers tels que dépositaires, hôteliers, sauf stipulation contraire mentionnée dans l'objet de la garantie ci-dessus ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ;
- les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;

- ❶ les vols de toute nature ou destructions dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, tentes, caravanes, auvents ou avancées de caravanes, des remorques ;
- ❷ les objets ou vêtements dérobés isolément, ainsi que les autoradios ;
- ❸ les perles fines, pierres précieuses ou semi-précieuses, tableaux, objets d'arts ;
- ❹ les vols commis sans effraction dans tout véhicule non fermé à clé et non clos, et en tout état de cause, commis entre 21 heures le soir et 7 heures du matin ;
- ❺ les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants ;
- ❻ les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;
- ❼ la destruction résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés ;
- ❽ la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
- ❾ la destruction des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, plâtres, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ;
- ❿ la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre ordonné par toute autorité publique.

Titre V

Cadre juridique

V.1 Subrogation

Toute personne bénéficiant des prestations dans la présente annexe subroge Mutuelle Saint-Christophe Assistance dans ses droits et obligations contre tous tiers responsables, à concurrence des sommes prises en charge au titre des prestations.

V.2 Prescription

Toutes actions dérivant de la présente annexe sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

V.3 Circonstances exceptionnelles

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues dans le contrat.

Cependant, nous ne pourrions être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par :

- ❶ la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- ❷ la mobilisation générale,

- la réquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- tous actes de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre d'actions concertées,
- les conflits sociaux tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out,
- les cataclysmes naturels,
- les effets de la radioactivité,
- tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

V.4 Attribution de juridiction

Toute contestation qui pourra s'élever concernant l'exécution de la présente annexe sera portée devant le tribunal compétent. Toutefois les parties auront la faculté de se soumettre à un arbitrage.

V.5 Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de la Mutuelle Saint-Christophe Assistance pourront être enregistrées.

Conformément aux articles 32 et suivants de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans la présente annexe Assistance.

Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de la Mutuelle Saint-Christophe Assistance, ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la passation, la gestion et l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant au Service Juridique de la Mutuelle Saint-Christophe Assistance 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

V.6 Réclamations et médiation

Si, après avoir contacté Mutuelle Saint-Christophe Assistance dans le cadre du présent contrat, une incompréhension subsiste, vous pouvez faire appel au Service Relations Clientèle en écrivant à l'adresse suivante :

Mutuelle Saint-Christophe Assistance
Service Gestion Relation Clientèle
6, rue André Gide 92328 Châtillon

en précisant le nom et les références de votre contrat.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin : un accusé réception vous sera adressé sous 8 jours et une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire).

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresser suivante : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09, ou sur son site internet <http://www.mediation-assurance.org>. Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laissera toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent

V.7 Autorité de contrôle

Mutuelle Saint-Christophe Assistance est soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 61, Rue Taitbout 75436 Paris cedex 09 France.



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.saint-christophe-assurances.fr

Société d'assurances mutuelle à cotisations variables régie par le Code des assurances
N° SIREN : 775 662 497 Opérations d'assurances exonérées de TVA - Art. 261-C du CGI