



Convention d'assistance

REF : MS2 - 01092015

**I
M
P
O
R
T
A
N
T**

En cas de besoin d'assistance,
**adressez-vous en premier lieu à
EUROP ASSISTANCE**

**Ayez toujours à cet effet les coordonnées
d'EUROP ASSISTANCE avec vous**



Tél. +33 1 41 85 92 27


frontassur
l'assurance des frontaliers

Sommaire

Préambule	1
1. Généralités.....	1
1.1. Objet.....	1
1.2. Définitions.....	1
1.2.1. SLCA MRH ASSISTANCE.....	1
1.2.2. Bénéficiaire.....	1
1.2.3. Véhicule.....	1
1.2.4. Domicile.....	1
1.2.5. France.....	1
1.2.6. Etranger.....	1
1.2.7. Blessure (Accident de la personne).....	1
1.2.8. Maladie.....	2
1.2.9. Hospitalisation.....	2
1.2.10. Immobilisation au Domicile.....	2
1.2.11. Accident du Véhicule.....	2
1.2.12. Panne du Véhicule.....	2
1.2.13. Sinistre du Domicile.....	2
2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance.....	2
2.1. Validité et durée du contrat.....	2
2.2. Conditions d'application.....	2
2.3. Titres de transport.....	2
2.4. Nature des déplacements couverts.....	2
2.5. Etendue territoriale.....	3
2.5.1. Assistance aux Véhicules.....	3
2.5.2. Assistance aux Personnes.....	3
2.5.3. Exclusions territoriales.....	3
3. Modalités d'intervention.....	3
4. Prestations d'assistance au Domicile.....	3
4.1. Retour d'urgence au Domicile.....	3
4.2. Gardiennage du Domicile sinistré.....	4
4.3. Effets personnels de première nécessité.....	4
4.4. Participation aux frais d'hôtel.....	4
4.5. Transfert des Bénéficiaires chez un proche ou jusqu'au nouveau logement.....	4
4.6. Déménagement.....	4
4.7. Transfert du mobilier.....	4
4.8. Aide à la recherche d'un garde-meuble.....	5
4.9. Aide à la recherche de logement provisoire.....	5
4.10. Transport et garde d'animaux (chien, chat).....	5
5. Assistance en cas d'Accident du Bénéficiaire au Domicile entraînant une Hospitalisation imprévue d'une durée supérieure à 24 heures.....	5
5.1. Garde des enfants de moins de 18 ans.....	5
5.2. Transport et garde d'animaux (chiens, chats).....	5
5.3. Transmission de messages urgents.....	6
6. Assistance en cas d'immobilisation d'un Bénéficiaire au Domicile.....	6
6.1. Dialogue avec notre Service Médical – Conseil Santé.....	6
6.2. Aide à la recherche d'un médecin.....	6
6.3. Recherche et livraison de médicaments au Domicile.....	6
6.4. Recherche d'une ambulance.....	6
7. Assistance en cas d'immobilisation d'un enfant âgé de moins de 16 ans.....	6
7.1. Garde de l'enfant Malade ou blessé au Domicile.....	6
8. Autres assistances Vie Quotidiennes.....	7
8.1. Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24.....	7
8.2. Dépannage / Remorquage du Véhicule au Domicile.....	Erreur ! Signet non défini.
8.3. Service dépannage-Mise en relation avec des professionnels.....	7
8.4. Renseignements et Informations à caractère documentaire.....	7
8.5. Aide aux formalités administratives en vue d'un déménagement.....	8
9. Dispositions générales.....	8
9.1. Exclusions.....	8
9.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations.....	8
9.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes.....	9
9.1.3. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules.....	9

9.2.	Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés	10
9.3.	Circonstances exceptionnelles	10
9.4.	Subrogation	10
9.5.	Prescription	10
9.6.	Fausse déclaration :	11
9.7.	Déchéance pour déclaration frauduleuse	11
9.8.	Cumul des garanties	11
9.9.	Réclamations – Litiges	11
9.10.	Autorité de contrôle	11
9.11.	Informatique et Libertés	11

Préambule

La présente convention d'assistance constitue les Conditions Générales du contrat d'assistance SLCA MRH. Elle détermine les prestations qui seront garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE, entreprise régie par le code des assurances aux Bénéficiaires du contrat SLCA MRH souscrit auprès de SLCA, entré en vigueur à compter du 1er juillet 2015.

1. Généralités

1.1. Objet

La présente convention d'assistance SLCA MRH a pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Bénéficiaires définis ci-après.

1.2. Définitions

1.2.1. SLCA MRH ASSISTANCE

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 786 euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette, 92230 GENNEVILLIERS.

Dans la présente convention d'assistance, SLCA MRH ASSISTANCE, est remplacé par le terme « Nous ».

1.2.2. Bénéficiaire

Est considérée comme bénéficiaire toute personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, souscriptrice d'un contrat MRH auprès de SLCA, ainsi que les personnes suivantes :

- Le conjoint, pacsé ou concubin notoire du Souscripteur, vivant sous le même toit que celui-ci,
- leur(s) enfant(s) célibataire(s) âgé(s) de moins de 25 ans à charge au sens fiscal, et vivant sous le même toit, les enfants handicapés âgés de plus de 25 ans,
- les enfants adoptés, répondant aux conditions susvisées, à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'état civil français, au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours,
- le cas échéant : leur(s) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître au cours des 12 mois de validité du contrat et cela jusqu'à la prochaine échéance du contrat en cours.
- leurs ascendants vivant sous le même toit, à charge au sens fiscal,

Dans la présente convention d'assistance les Bénéficiaires sont désignés par le terme « Vous ».

1.2.3. Véhicule

Désigne tout véhicule à moteur (Auto et/ou Moto), de tourisme ou utilitaire, dont le poids total en charge (PTAC) est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, immatriculé en France métropolitaine et dont l'immatriculation a été mentionnée aux Dispositions Particulières du contrat SLCA MRH."

Les « pocket bike », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculées, les voiturettes immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm3, et les corbillards sont exclus.

1.2.4. Domicile

Désigne le lieu de résidence principale et habituelle du Bénéficiaire en France. Son adresse figure sur son dernier avis d'imposition sur le revenu.

1.2.5. France

Désigne la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

1.2.6. Etranger

Désigne le monde entier, à l'exception de la France et, des pays exclus.

1.2.7. Blessure (Accident de la personne)

Désigne toute lésion corporelle médicalement constatée atteignant le Bénéficiaire, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

1.2.8. Maladie

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

1.2.9. Hospitalisation

Désigne toute admission justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique), prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à une Blessure, et comportant au moins une nuit sur place.

1.2.10. Immobilisation au Domicile

Désigne l'incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à une Blessure, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon le Bénéficiaire concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

1.2.11. Accident du Véhicule

Désigne toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Panne
Désigne toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

1.2.12. Panne du Véhicule

Désigne toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notablement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

1.2.13. Sinistre du Domicile

Par Sinistre, on entend : un Bris de glace, un Cambriolage avec effraction, une Catastrophe naturelle, un Dégâts des eaux, un Dysfonctionnement électrique ou de plomberie, une Explosion, un Incendie, une Intempérie, un acte de Vandalisme.

2. Conditions et modalités d'application de la convention d'assistance

2.1. Validité et durée du contrat

Les garanties d'assistance s'appliquent pendant la période de validité du contrat SLCA MRH. Elles cessent de ce fait si le contrat est résilié.

La couverture SLCA MRH; prend effet à compter de la date de souscription au contrat pour une durée de 12 mois.

2.2. Conditions d'application

SLCA MRH ASSISTANCE intervient à la condition expresse que l'événement qui l'amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment du départ.

Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tous intervenants auxquels nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

2.3. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du présent contrat, le Bénéficiaire s'engage soit à réserver à SLCA MRH ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient soit à rembourser à SLCA MRH ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre.

2.4. Nature des déplacements couverts

Les prestations d'assistance décrites dans la présente convention s'appliquent uniquement à l'exception de la prestation « Retour d'urgence au Domicile » en France et à l'Etranger, lors des déplacements professionnels et de loisirs d'un Bénéficiaire et, d'une durée inférieure à 90 jours à l'Etranger.

Une franchise de 50 kilomètres du Domicile est applicable pour la prestation « Retour d'urgence au Domicile ».

2.5. Etendue territoriale

2.5.1. Assistance aux Véhicules

Désigne la France métropolitaine et Principauté de Monaco..

2.5.2. Assistance aux Personnes

Monde entier.

2.5.3. Exclusions territoriales

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des catastrophes naturelles, des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.), ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

3. Modalités d'intervention

Il est nécessaire, en cas d'urgence, de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de Nous permettre d'intervenir, Nous Vous recommandons de préparer votre appel.

Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat SLCA MRH

Si Vous avez besoin d'assistance, Vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone :
 - 01 41 85 92 27
 - depuis l'étranger Vous devez composer le 33 1 41 85 92 27.

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de Vous demander tout justificatif nécessaire à l'appui de toute demande d'assistance (tels que notamment, certificat de décès, certificat de concubinage, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant autre que votre nom, votre adresse, et les personnes composant votre foyer fiscal, certificat médical d'arrêt de travail, etc.).

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

4. Prestations d'assistance au Domicile

4.1. Retour d'urgence au Domicile

Vous apprenez, à la suite d'un Sinistre survenu à votre Domicile, que votre présence est indispensable pour y effectuer des démarches administratives, Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1^{ère} classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour en France à plus de 50 kilomètres de votre Domicile ou à l'Etranger jusqu'à votre Domicile.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation. Nous ne prenons en charge que les frais complémentaires que Vous auriez dû engager pour votre

retour et Nous nous réservons le droit de Vous demander les titres de transport non utilisés. Cette prestation n'est accordée qu'à un seul des Bénéficiaires.

4.2. Gardiennage du Domicile sinistré.

Si, à la suite d'un Sinistre pendant un déplacement, votre Domicile doit faire l'objet d'une surveillance pour la sécurité de vos biens, Nous organisons et prenons en charge la présence d'un vigile ou d'un gardien afin de surveiller les lieux venant de subir un Sinistre et de préserver les biens, pendant 48 heures consécutives maximum. Vous pouvez Nous joindre 24 h /24, 7 j/7, afin de formuler votre demande. Dès réception de votre appel, Nous mettons tout en œuvre afin que le prestataire, missionné par Nous, se rende à votre Domicile, à une date et une heure convenues entre Nous, Vous et le Prestataire missionné. Ce prestataire ne prendra sa mission qu'en votre présence.

Nous mettons tout en œuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

4.3. Effets personnels de première nécessité

Vos vêtements et effets de toilette ont été détruits lors d'un Sinistre. Nous prenons en charge les effets de première nécessité à concurrence de 305 € TTC par Bénéficiaire présent au moment du Sinistre dans la limite globale de 1200 € TTC par foyer, sous réserve de présentation des factures originales des dépenses.

4.4. Participation aux frais d'hôtel

Si votre Domicile est rendu inhabitable en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, Nous recherchons un hôtel situé à proximité de votre Domicile et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre d'hôtel et petit-déjeuner), à concurrence de 46 € TTC par nuit et par Bénéficiaire, pendant 2 nuits consécutives maximum.

Seules les personnes Bénéficiaires résidant dans le Domicile garanti au moment du Sinistre peuvent bénéficier de cette prestation.

4.5. Transfert des Bénéficiaires chez un proche ou jusqu'au nouveau logement.

Si votre Domicile est rendu inhabitable plus de 5 jours en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile, Nous organisons et prenons en charge votre transfert chez un proche ou jusqu'à votre nouveau logement provisoire dans un rayon de 100 kilomètres autour du Domicile sinistré.

Ce transfert ne pourra intervenir que dans les 15 premiers jours suivants le Sinistre par un transport par train en 1^{ère} classe ou la prise en charge des frais de taxi pour aller chez un proche, résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco, afin d'y être hébergé.

4.6. Déménagement

En cas de Sinistre, et si votre Domicile reste inhabitable au-delà de 30 jours après la date de survenance du Sinistre, Nous organisons et prenons en charge le déménagement du mobilier vers votre nouveau lieu de résidence en France.

Ce déménagement doit être effectué au maximum dans les 60 jours qui suivent la date du Sinistre.

Les objets transportés devront être rassemblés en un point unique de chargement près du Domicile.

4.7. Transfert du mobilier

Votre Domicile est rendu inhabitable au-delà de 5 jours après et, en raison de la survenance d'un Sinistre au Domicile. Nous organisons et prenons en charge soit la location d'un véhicule utilitaire léger (moins de 3,5 tonnes) pour transporter vos meubles et effets personnels, soit les services d'un transporteur, jusqu'à concurrence de 305 € TTC. Les frais de carburant et de péage sont à votre charge.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

Lorsque les assurances suivantes sont proposées par l'agence de location et que Vous les avez souscrites : «assurances conducteur et personnes transportées» (désignées sous le terme P.A.I.), «Rachat partiel de franchise suite aux dommages matériels causés au véhicule loué» (désigné sous le terme C.D.W) et «Rachat partiel de franchise en cas de vol du véhicule loué» (désigné sous les termes T.W. ou T.P. ou T.P.C.), Nous prenons en charge les coûts correspondants à ces assurances.

Une partie de ces franchises est non rachetable en cas d'accident ou de vol du véhicule de location, et reste à votre charge.

Il est précisé que Vous seul avez la qualité de «locataire» vis à vis de l'agence de location et devez remettre à cette dernière, à sa demande, une caution à la prise du véhicule.

4.8. Aide à la recherche d'un garde-meuble

En cas de Sinistre et si le Domicile garanti reste inhabitable après le Sinistre, Nous recherchons et Nous Vous mettons en relation avec un garde-meuble proche de votre Domicile.
Les frais de garde restent à votre charge.

4.9. Aide à la recherche de logement provisoire

En cas de Sinistre et si le Domicile garanti reste inhabitable au-delà de 5 jours après le Sinistre, Nous Vous orientons vers les organismes compétents et Vous conseillons dans les différentes démarches pour trouver un logement provisoire.

4.10. Transport et garde d'animaux (chien, chat)

Votre Domicile est rendu inhabitable à la suite d'un Sinistre. Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de votre animal de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons et prenons en charge :

- soit la recherche de l'établissement de garde pour animaux (chiens ou chats) le plus proche de votre Domicile, dans ce cas, Nous organisons et prenons en charge le transport de l'animal jusqu'à cet établissement et participons aux frais de transport à concurrence de 230 Euros TTC maximum,
- soit le transport de l'animal jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco que Vous Nous désignez. Nous participons aux frais de transport à concurrence de 230 Euros TTC maximum,

Nous participons également aux frais de garde dans un établissement animalier à concurrence de 230 Euros TTC maximum.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que Nous sollicitons (vaccinations, caution...). Cette prestation est exécutée sous réserve que Vous, ou une personne autorisée par vous-même, puissiez accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier l'animal.

Pour le transport aérien de votre animal, Vous devrez être muni d'une cage prévue à cet effet.

5. Assistance en cas d'Accident du Bénéficiaire au Domicile entraînant une Hospitalisation imprévue d'une durée supérieure à 24 heures.

5.1. Garde des enfants de moins de 18 ans

En cas d'Hospitalisation de plus de 24 heures à la suite d'un Accident survenu à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 18 ans à votre Domicile :

et que Vous Vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans,

- Soit Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.
- Soit Nous prenons en charge la présence d'une aide familiale pendant 20 heures maximum pour assurer la garde des enfants et les travaux ménagers. La personne que nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence des parents.

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 h 00 et 19 h 00, à raison de 4 heures par jour minimum et de 20 heures maximum.

Toutefois, Nous nous réservons un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service d'assistance à domicile, entre 8 h 00 et 19 h 00, du lundi au samedi, afin de rechercher et acheminer le prestataire.

5.2. Transport et garde d'animaux (chiens, chats)

En cas d'Accident survenu à Votre Domicile et ayant entraîné une Hospitalisation imprévue supérieure à 24 heures. Si Vous n'êtes plus en mesure de Vous occuper de votre animal de compagnie (chien ou chat exclusivement), Nous organisons et prenons en charge :

- soit la recherche de l'établissement de garde pour animaux (chiens ou chats) le plus proche de votre Domicile, dans ce cas, Nous organisons et prenons en charge le transport de l'animal jusqu'à cet établissement et participons aux frais de transport à concurrence de 230 Euros TTC maximum,
- soit le transport de l'animal jusqu'au domicile d'un proche résidant en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco que Vous Nous désignez. Nous participons aux frais de transport à concurrence de 230 Euros TTC maximum,

Nous participons également aux frais de garde dans un établissement animalier à concurrence de 230 Euros TTC maximum.

Cette prestation est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils que Nous sollicitons (vaccinations, caution...). Cette prestation est exécutée sous réserve que Vous, ou une personne autorisée par vous-même, puissiez accueillir le prestataire sollicité afin de lui confier l'animal.

Pour le transport aérien de votre animal, Vous devrez être muni d'une cage prévue à cet effet.

5.3. Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve en France, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

6. Assistance en cas d'immobilisation d'un Bénéficiaire au Domicile.

6.1. Dialogue avec notre Service Médical – Conseil Santé.

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours d'urgence locaux.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

6.2. Aide à la recherche d'un médecin

En cas d'Immobilisation au Domicile et hors cas d'urgence, Vous avez besoin d'une consultation médicale et votre médecin traitant n'est pas disponible ; Nous Vous proposons les coordonnées de plusieurs praticiens proches de votre Domicile. Le choix du praticien et la décision finale Vous appartiennent.

Les frais de consultations et de déplacements sont à votre charge.

En cas d'urgence médicale, Vous devez impérativement appeler les secours locaux d'urgence.

6.3. Recherche et livraison de médicaments au Domicile

Vous êtes Immobilisé(e) à Domicile, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident.

Lorsqu'un médecin vient de Vous prescrire en urgence, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, Nous allons les chercher dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et Nous Vous les apportons.

Nous prenons en charge le prix de la course. Le prix des médicaments reste à votre charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

6.4. Recherche d'une ambulance

En cas d'Immobilisation, et hors cas d'urgence, Nous recherchons une ambulance ou un véhicule sanitaire léger pour Vous conduire au centre de soins ou d'examen de votre choix. Les frais afférents à ce transport jusqu'au centre de soins ou d'examen restent à votre charge.

En cas d'urgence, Vous devez appeler les services de secours compétents (Samu, pompiers,...) auxquels Nous ne pouvons pas nous substituer.

7. Assistance en cas d'immobilisation d'un enfant âgé de moins de 16 ans

7.1. Garde de l'enfant Malade ou blessé au Domicile.

En cas d'Hospitalisation à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu à votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge pour venir garder vos enfants de moins de 16 ans à votre Domicile :

et que Vous Vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants de moins de 16 ans,

- Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique d'une personne désignée par vos soins depuis son domicile en France métropolitaine ou en principauté de Monaco, afin qu'elle se rende auprès de Vous et garde vos enfants de moins de 16 ans à votre Domicile.

- Soit Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour en train 1^{ère} classe ou avion classe économique, depuis son domicile en France, d'une personne désignée par vos soins, ou d'une de nos hôtesses, pour venir chercher, à votre Domicile, vos enfants lorsqu'ils sont à votre charge et les conduire chez un proche en France.

- Soit Nous prenons en charge la présence d'une aide familiale pendant 20 heures maximum pour assurer la garde des enfants et les travaux ménagers. La personne que nous enverrons à votre Domicile prendra et quittera ses fonctions en présence des parents.

Le service est accessible du lundi au vendredi entre 8 h 00 et 19 h 00, à raison de 4 heures par jour minimum et de 20 heures maximum.

Toutefois, Nous nous réservons un délai de 12 heures, comptées à l'intérieur des heures d'ouverture du service d'assistance à domicile, entre 8 h 00 et 19 h 00, du lundi au samedi, afin de rechercher et acheminer le prestataire.

8. Autres assistances Vie Quotidiennes

8.1. Dépannage / Remorquage du Véhicule au Domicile

En France, votre Véhicule est immobilisé à votre Domicile à la suite de :

- un Accident,
- une Panne,

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage reste à votre charge

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

8.2. Dépannage serrurerie à Domicile 24H/24

Les clés de la porte principale de votre Domicile ont été perdues, volées ou cassées, ou cette dernière a été fracturée.

Nous recherchons un serrurier, le dépêchons à votre Domicile et prenons en charge ses frais de déplacement à concurrence de 150 € TTC. Vous devez justifier auprès du serrurier de votre qualité d'occupant des lieux. Le coût des réparations est à votre charge.

Notre prise en charge est limitée à 2 interventions par année d'assurance.

8.3. Service dépannage-Mise en relation avec des professionnels.

Suite à un Sinistre, Vous devez faire effectuer une réparation d'urgence à votre Domicile dans les domaines de la serrurerie, la plomberie, la vitrerie, le chauffage ou l'électricité.

Nous recherchons le prestataire qui pourra intervenir le plus rapidement. Nous Vous communiquons les conditions d'intervention du prestataire et, avec votre accord, Nous le dépêchons à votre Domicile.

Le coût des travaux (déplacement, pièces, main-d'œuvre reste à votre charge.

Ce service est accessible 24/sur 24 en cas d'urgence (fuite...)

8.4. Renseignements et Informations à caractère documentaire

Sur simple appel téléphonique, de 8 h 00 à 19 h 30, sauf dimanches et jours fériés, Nous nous efforçons de rechercher les informations et renseignements à caractère documentaire et exclusivement d'ordre privé, destinés à orienter vos démarches dans les domaines suivants :

- famille, mariage, divorce, succession,
- habitation, logement,
- justice,
- travail,
- impôts, fiscalité,
- assurances sociales, allocations, retraites,
- consommation, vie privée,
- formalités, cartes,
- la législation routière (les contraventions, les procès-verbaux...),
- le permis à points (les points, les stages, les sanctions...),
- enseignement, formation,
- voyages, loisirs,
- assurances, responsabilité civile,
- services publics, exclusivement d'ordre privé.

Dans tous les cas, ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971.

Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques. Selon les cas, Nous pourrions Vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations d'assistance téléphoniques.

Nous nous efforçons de répondre immédiatement à tout appel mais pouvons être conduits pour certaines demandes à procéder à des recherches entraînant un délai de réponse. Nous serons alors amenés à Vous recontacter dans les meilleurs délais, après avoir effectué les recherches nécessaires.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation, ni de l'utilisation faite par Vous des informations communiquées.

8.5. Aide aux formalités administratives en vue d'un déménagement

A l'occasion d'un déménagement, un certain nombre de démarches administratives doivent être effectuées. Nous pouvons vous venir en aide :

en faisant parvenir au bénéficiaire un guide regroupant les principales démarches à effectuer,

en mettant à sa disposition un ensemble de lettres pré-imprimées à ses nom et adresse, qu'il devra envoyer aux administrations compétentes : France Télécom, le Service des Eaux, la Sécurité Sociale, EDF-GDF, sa compagnie d'assurance...

en mettant à sa disposition des formulaires (ordre de réexpédition définitif, demande de transfert de compte local, demande de changement de rattachement) qu'il pourra compléter et remettre à son bureau de poste,

en répondant à toutes ses questions, notamment concernant les démarches à effectuer auprès :

du Centre des Impôts et de la Recette des Impôts (paiement de l'impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière),

de la Caisse d'Allocations Familiales et de la Caisse d'Assurance Maladie,

de EDF-GDF : résiliation d'un abonnement et souscription d'un nouveau,

de LA POSTE : réexpédition du courrier, changement d'adresse pour les compte-chèques, épargne...

de FRANCE TELECOM : résiliation ou transfert de la ligne, attribution d'une nouvelle ligne,

de la Préfecture et de la Mairie : modification ou changement de carte grise, de papiers d'identité, de carte d'électeur...,

du Service des Eaux : arrêt du compteur, ouverture d'un nouveau,

des Assurances : modification ou résiliation du contrat Multirisque Habitation, information de l'assureur automobile...,

de leur banque : transfert des comptes dans une agence plus proche du nouveau domicile,

des établissements scolaires : modalités de radiation d'un établissement, inscription dans un nouvel établissement...

9. Dispositions générales

9.1. Exclusions

9.1.1. Exclusions communes à toutes les prestations

Sont exclues les demandes consécutives :

- à une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme, une catastrophe naturelle,
- à votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- à la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- à l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- à un acte intentionnel de votre part ou d'un acte dolosif, d'une tentative de suicide ou suicide,
- à un incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule.
- à un sinistre survenu dans l'un des pays exclus de la garantie de la convention d'assistance ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Etranger.

Sont également exclus :

- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence ou des transports primaires tels que le SAMU, les pompiers, et les frais s'y rapportant,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par la présente convention d'assistance,
- les frais non justifiés par des documents originaux,

- les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de douane,
- les frais de restauration.
- les sinistres à domicile consécutifs à une négligence grave ou à un défaut d'entretien ainsi que les frais d'entretien et de réparation y afférent.
- les sinistres répétitifs causés par la non-remise en état du Domicile après une première intervention de nos services.

9.1.2. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Personnes

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 9, sont exclus :

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où Vous séjournez et/ou nationale de votre pays de domicile,
- les Maladies et/ou Blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « Transport / Rapatriement » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne Vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée et ses conséquences ou à l'interruption volontaire de grossesse et ses conséquences,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, et ses conséquences,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires non urgents, leurs conséquences et frais en découlant
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant, et leurs conséquences,
- les interventions à caractère esthétique, les frais en découlant ainsi que leurs conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, ostéopathies, les frais en découlant, et leurs conséquences,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, et les frais y afférents,
- les recherches et secours de personne, notamment en montagne, en mer ou dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de secours hors-piste de ski.

9.1.3. Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules

Outre les Exclusions communes à toutes les prestations figurant au chapitre 9, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations du Véhicule consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien, ainsi que leurs conséquences
- les pannes répétitives causées par l'absence de réparation ou de remplacement d'une pièce du Véhicule après notre première intervention,
- les réparations du Véhicule et les frais y afférents,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier,
- le coût des pièces détachées,
- les frais de gardiennage et de parking du Véhicule,
- les frais d'hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation du Véhicule,

- les frais d'abandon en cas de mise à disposition d'un véhicule de location,
 - les campagnes de rappel du constructeur du Véhicule et les frais en découlant,
 - les actes de vandalisme et leurs conséquences,
 - les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule,
 - les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,
 - les déclenchements intempestifs d'alarme,
 - les chargements du Véhicule et des attelages.
- Outre les Exclusions communes à toutes les prestations et les Exclusions spécifiques à l'assistance aux Véhicules figurant ci-dessus, sont exclues :
- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse sanctionné par le Code de la route français,
 - toute demande découlant d'une conduite sous l'empire d'un état alcoolique visé par les articles L234-1 et R234-1 du Code de la route français,
 - toute demande découlant d'une conduite sous l'empire de stupéfiants au sens du Code de la route français,
 - toute demande découlant d'un délit de grand excès de vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel ne serait établi qu'en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé.

9.2. Limitations en cas de force majeure ou autres événements assimilés

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention),

9.3. Circonstances exceptionnelles

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « transport/rapatriement ») au regard de la santé du Bénéficiaire et/ou de l'enfant à naître.

9.4. Subrogation

Après avoir engagé des frais dans le cadre de ses prestations d'assistance, SLCA MRH ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

9.5. Prescription

Conformément à 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 :

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

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. »

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont décrites aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

Conformément à l'article L114-3 du Code des assurances :

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

9.6. Fausses déclarations :

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues article L.113-8 du Code des assurances),

Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des assurances).

9.7. Déchéance pour déclaration frauduleuse

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance, si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations, prévues dans la présente convention d'assistance, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

9.8. Cumul des garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

9.9. Réclamations – Litiges

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'Europ Assistance, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

9.10. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – ACPR – 61 rue Taitbout – 75436 Paris CEDEX 09.

9.11. Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel Vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine de la présente garantie d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations Vous concernant en écrivant à : Europ Assistance France - Service Remontées Clients, 1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations Vous concernant est réalisé en dehors de l'Union Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Bénéficiaires sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées deux mois à compter de leur enregistrement. Les Bénéficiaires pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.



FRONTASSUR, 20, rue Eugène Ruppert, L-2453 Luxembourg, est une marque utilisée par la société SLCA, Société Luxembourgeoise de Courtage en Assurances, SA au capital de 50 000 €, Société inscrite au Registre des intermédiaires en assurances sous le numéro 2014CM007 (vérifiable auprès du Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II - L-1840 Luxembourg - www.commassu.lu)