Conditions générales et prestations

Automobile Club du Luxembourg (ACL)

La présente version des Conditions générales est effective à partir du 1er janvier 2027 pour toute nouvelle adhésion ou renouvellement et remplace l'édition précédente.

Les présentes conditions s'appliquent aux sinistres dont le fait générateur est postérieur au 31 décembre 2026. Les sinistres survenus avant cette date, y compris les dossiers encore en cours au 1er janvier 2027, restent régis par l'édition précédente jusqu'à leur clôture. Les compteurs de dossiers et les enveloppes prévus au chapitre 1, article 8, sont remis à zéro pour tous les membres au 1er janvier 2027.

L'Automobile Club du Luxembourg (ACL) se réservant le droit de modifier ses prestations, seule la version française des présentes conditions générales, publiée sur le site de l'ACL www.acl.lu ou disponible en version imprimée dans nos agences de Bertrange et d'Ingeldorf, est contractuelle et fait foi, les traductions en anglais et allemand n'ont qu'une valeur informative.

Avant-propos

Cher Membre,

Bienvenue à l'ACL !

En rejoignant notre Club, vous intégrez une communauté solidaire et privilégiée qui bénéficie de nombreux services, conseils et avantages pour faciliter votre mobilité et votre vie quotidienne. En tant que membre ACL, vous avez accès à une gamme étendue d'informations et de prestations fournies par nos experts et collaborateurs dévoués.

Notre indépendance nous permet de vous offrir une information neutre et impartiale pour des décisions éclairées. Depuis plus de 90 ans, l'ACL évolue avec son temps et propose aujourd'hui son expertise dans des domaines tels que l'électromobilité et les deux-roues. Nous nous engageons à vous informer et vous conseiller sur les nouvelles tendances en matière de mobilité individuelle, en particulier dans le cadre de la transition énergétique, pour une mutation douce, réfléchie et économiquement accessible.

Conformément aux dispositions des présentes conditions générales, notre mission principale est de vous assister en toutes circonstances, 24h/24 et 7j/7. Grâce à notre réseau de clubs automobiles européens partenaires, nous vous garantissons une prise en charge de qualité partout en Europe.

Ce document a pour but de vous expliquer clairement les prestations auxquelles vous avez droit en tant que membre de l'ACL.

En cas de besoin d'assistance, notre priorité est de vous permettre de retrouver votre mobilité au plus vite. Nos agents expérimentés sont disponibles 24h/24, 7j/7 pour trouver des solutions efficaces.

Nous sommes ravis de vous compter parmi nos membres et vous souhaitons la bienvenue au Club !

Chapitre 1 : Dispositions générales

Les prestations d'assistance sont fournies 24h/24 et 7j/7 par : Automobile Club du Luxembourg a.s.b.l., 54, route de Longwy, L-8080 Bertrange, RCS F630, T +352 45 00 45, F +352 450 455, acl@acl.lu, www.acl.lu

1. Définitions

Accident : Evénement extérieur soudain et non volontaire provoquant l'endommagement du véhicule et empêchant de rallier l'atelier le plus proche ou l'interdisant pour des raisons de sécurité.

ACL Site Bertrange : Siège social de l'Automobile Club du Luxembourg, situé 54, route de Longwy, L-8080 Bertrange, servant de point de référence pour le calcul des distances définissant les zones de couverture de la carte « Europe ».

Assistance : Action d'aider, de secourir une personne en détresse.

Avion ambulance : Avion spécialement équipé pour le transport médicalisé de patients, avec présence de personnel soignant à bord, utilisé uniquement en cas de nécessité vitale ou selon décision médicale validée par l'assistance.

Catastrophe naturelle : Événement naturel d'une intensité anormale, imprévisible ou irrésistible, causé par des phénomènes exceptionnels. La qualification de « catastrophe naturelle » résulte d'une décision ou d'une constatation des autorités compétentes du pays concerné établissant que l'événement excède la gravité des conditions climatiques normales.

Caution : Engagement financier donné ou pris pour garantir l'exécution d'une obligation (ici contrat de location de voiture). La caution est libérée à la fin du contrat de location si l'état du véhicule ne présente pas de détérioration ou de dommage.

Dépannage : Intervention réalisée sur le lieu d'immobilisation du véhicule, visant à remettre en état de marche ou de fonctionnement le véhicule immobilisé à la suite d'une avarie.

Délai de carence : Période pendant laquelle la prise en charge des prestations définies dans les conditions générales ne sont pas encore garanties.

Domicile : Lieu de résidence principale et habituelle du membre, tel que déclaré lors de la souscription.

Dossier : Ensemble des prestations d'assistance liées à un même événement couvert (sinistre), depuis son ouverture jusqu'à sa clôture. Un dossier peut être constitué d'une ou plusieurs prestations. Un dossier est considéré comme annulé, et n'est pas comptabilisé dans le nombre de dossiers pris en charge par an, si et seulement si aucune prestation n'a été réalisée dans ce cadre. Un déplacement pour lequel un moyen a été engagé par l'ACL, mais qui n'a donné lieu à aucune intervention effective du fait du membre (par exemple une annulation sur place), est en revanche comptabilisé comme un dossier consommé.

Effets personnels : Ensemble des vêtements et des objets à usage privé transportés à l'intérieur du véhicule.

Enveloppe : Budget forfaitaire alloué par dossier pour une prestation ou un groupe de prestations, dans les limites et conditions définies aux présentes conditions générales. Sauf disposition contraire, une enveloppe est unique par an et n'est pas reportable : dès lors qu'elle est ouverte dans le cadre d'un dossier, elle n'est plus disponible dans le cadre d'un autre dossier survenant la même année, indépendamment du montant effectivement consommé.

Empêchement justifié : désigne tout événement extérieur au membre, imprévisible lors de la survenance de l'incident et auquel il ne peut raisonnablement faire face, ayant pour effet de rendre impossible la prise de contact préalable avec l'ACL. A titre d'exemple, peuvent notamment être considérés comme un empêchement justifié : une urgence médicale, une hospitalisation, une incapacité physique à communiquer, une intervention des services de secours ou des forces de l'ordre ou toute autre circonstance exceptionnelle empêchant objectivement le membre de contacter l'ACL avant l'organisation de la prestation.

Étranger : Les pays figurant dans le paragraphe « Couverture Territoriale » à l'exception du Luxembourg.

Force majeure : Événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties, rendant impossible l'exécution du contrat, tel que défini par la jurisprudence luxembourgeoise.

Intervention : Toute action engagée par l'ACL à la suite d'une demande d'assistance formulée par le membre. Cette intervention peut inclure une ou plusieurs prestations d'assistance.

Maladie grave : Altération soudaine et sévère de l'état de santé, constatée par un médecin, rendant impossible la poursuite normale d'un voyage ou nécessitant une hospitalisation immédiate.

Montants : Sauf mention contraire, tous les montants, plafonds et forfaits indiqués dans les présentes conditions générales s'entendent TTC (toutes taxes comprises).

Panne : Toute immobilisation du véhicule due à un dysfonctionnement interne, qu'il soit mécanique ou électrique survenu durant son utilisation normale. Cela inclut l'enlisement, l'interdiction de rouler par la SNCT ou les organismes de contrôle techniques équivalents dans les pays limitrophes au Luxembourg ainsi que le fait que le véhicule ne démarre plus par suite d'une non-utilisation prolongée.

Rapatriement : Le retour au domicile, au garage ou à la destination du membre comme prévu dans les conditions ci-après.

Remorquage : Enlèvement et transport d'un véhicule à la suite d'une panne ou un accident depuis le lieu de l'incident jusqu'au garage ou à l'atelier de réparation le plus proche, ou vers un autre lieu convenu avec le service d'assistance.

Sinistre : Evénement aléatoire prévu dans les présentes conditions générales et susceptible, si les conditions sont remplies, de donner lieu à une intervention ou à une prise en charge par l'ACL.

Titulaire de la carte / Membre : Personne physique ayant souscrit une carte de membre ACL en son nom propre et bénéficiant des droits et prestations définis dans les présentes conditions générales.

Valeur résiduelle : Valeur du véhicule après un sinistre, en fonction de son état, de son kilométrage, de son ancienneté et de son état général au moment du sinistre.

Vol : Soustraction frauduleuse du véhicule par un tiers, faisant l'objet d'une plainte officielle déposée auprès de la police ou des autorités compétentes et qu'une copie de cette plainte soit envoyée à l'ACL.

Zone UE à moins de 125 km ACL Site Bertrange : Zone, en dehors du Grand-Duché de Luxembourg, dans laquelle le lieu de panne, d'accident ou de vol du véhicule se situe à moins de 125 km, par la route, du siège de l'ACL Site Bertrange.

Zone UE à plus de 125 km ACL Site Bertrange : Zone, en dehors du Grand-Duché de Luxembourg, dans laquelle le lieu de panne, d'accident ou de vol du véhicule se situe à plus de 125 km, par la route, du siège de l'ACL Site Bertrange. Cette distance routière est calculée par l'ACL entre le lieu de l'incident et l'ACL Site Bertrange, au moment de l'ouverture du dossier.

2. Personnes couvertes

Sont couvertes par les présentes conditions générales

- Le membre légalement domicilié au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, pour autant que son domicile soit situé dans un rayon maximal de 120 kilomètres à vol d'oiseau de la frontière luxembourgeoise.
- Les passagers du véhicule, transportés légalement et à titre gratuit, au moment d'un événement couvert par les présentes conditions générales, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule.

Important : La carte de membre est strictement personnelle et non transférable, y compris à un proche ou un membre de la famille. En conséquence, le conjoint ou les enfants du membre, même s'ils conduisent le véhicule du membre, ne sont pas considérés comme membres et doivent disposer de leur propre carte de membre pour bénéficier des prestations.

3. Véhicules couverts

La carte de membre garantit l'assistance à tout véhicule autorisé à circuler sur la voie publique, appartenant à l'une des catégories suivantes :

- *Catégorie Automoteur : Véhicules motorisés dont la masse totale est inférieure à 3,5 tonnes, la longueur inférieure à 10 mètres et la hauteur inférieure à 3 mètres (par exemple : voiture, camionnette, van, etc.), y compris les véhicules à deux ou trois roues, motorisés et soumis à immatriculation, dont la cylindrée ou la puissance nécessite une assurance obligatoire (par exemple : motocyclette, scooter, cyclomoteur, quad léger). Les véhicules destinés au transport rémunéré de personnes ou de marchandises, ainsi que les camping-cars ou assimilés dépassant les dimensions ou le poids précités sont exclus de cette catégorie.*
- *Catégorie Mobilité douce : sont également couverts les moyens de mobilité douce autorisés à circuler conformément à la législation en vigueur et qui sont assimilés aux cycles et aux piétons.*

Si le membre souscrit l'option « Camping-Car » avec une carte « Europe », l'assistance s'étend également aux camping-cars et caravanes autorisés sur la voie publique, dont la masse totale ne dépasse pas 7,5 tonnes, la longueur ne dépasse pas 10 mètres et la hauteur ne dépasse pas 3,20 mètres.

4. Événements couverts

ACL intervient 24h/24 et 7j/7 en cas de :

- Panne du véhicule : y compris, sans que cette liste ne soit limitative, les crevaisons, l'erreur de carburant et l'oubli des clés à l'intérieur du véhicule,
- Accident du véhicule : y compris l'incendie, le bris de glace et l'inondation à l'exclusion des catastrophes naturelles,
- Vol du véhicule, y compris la tentative de vol et le vandalisme,
- Accident de la circulation du membre à l'étranger, victime en tant que conducteur ou passager du véhicule couvert (voir Chapitre 3.II).

5. Couverture territoriale

Les prestations couvertes s'exercent selon la carte de membre choisie :

- Carte « Luxembourg » : Les garanties s'exercent exclusivement sur le territoire du Grand-Duché du Luxembourg (Zone Luxembourg). Aucune prestation n'est due en dehors du Grand-Duché de Luxembourg.
- Carte « Europe » : Les garanties s'exercent au Luxembourg et dans l'ensemble des pays situés en Europe géographique et figurant sur la liste officielle des pays membres du système de la Carte Internationale d'Assurance Automobile (Carte Verte), publiée par le Conseil des Bureaux (www.cobx.org). Au sein de cette couverture, les prestations varient selon 3 zones : la Zone Luxembourg (Grand-Duché de Luxembourg), la Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange et la Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange (voir Chapitre 1, article 1 - Définitions, et Chapitre 3).

Les prestations d'assistance liées aux véhicules de la catégorie mobilité douce sont limitées au territoire du Grand-Duché du Luxembourg, quelle que soit la carte membre choisie.

6. Couverture dans le temps

6.1. Validité et renouvellement

La carte de membre est valable de la date d'adhésion jusqu'au 31 décembre de la même année, sous réserve du paiement de la cotisation. Elle est renouvelée automatiquement au 1er janvier de chaque année, sauf résiliation par le membre ou par l'ACL.

6.2. Conditions d'accès aux prestations

Les prestations décrites dans les présentes conditions ne peuvent être sollicitées que pour les sinistres :

- survenus après la date d'adhésion,
- après l'expiration d'un délai de carence fixé à :
- 2 semaines pour les pannes survenues au Luxembourg
- 48 heures pour les pannes survenues en Europe

Ce délai de carence prend effet à la date de réception de la cotisation, dans les cas suivants :

- la première admission,
- suite à une réadmission,
- la mise à jour de la carte « Luxembourg » vers la carte « Europe ».

A noter qu'aucun délai de carence n'est appliqué pour les interventions résultant :

- d'un accident ou vol du véhicule, que ce soit au Luxembourg ou en Europe,

7. Conditions requises pour bénéficier des prestations

La prise en charge d'une intervention par l'ACL est soumise aux conditions cumulatives suivantes :

- Présence du membre : Le titulaire de la carte de membre doit être présent sur le lieu de l'incident au moment de la demande d'assistance auprès de l'ACL et pendant la prise en charge, sauf en cas de circonstances exceptionnelles rendant sa présence impossible, notamment à la suite d'un accident, d'une évacuation médicale ou de toute autre situation dûment justifiée.
- Éligibilité du véhicule : Le véhicule automoteur concerné par la demande d'assistance doit disposer d'un certificat d'immatriculation en cours de validité et être couvert par une assurance en vigueur à la date de l'intervention.
- Cotisation à jour : L'ACL se réserve le droit de refuser toute intervention si le membre n'est pas à jour du paiement de sa cotisation annuelle.

8. Nombre de dossiers pris en charge

Le nombre de dossiers pris en charge annuellement par l'ACL, entièrement ou selon les enveloppes définies aux présentes conditions générales, est fixé comme suit :

- Carte « Luxembourg » : 2 dossiers par an.
- Carte « Europe » : 3 dossiers par an, tous zones confondues (Zone Luxembourg, Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange et Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange).

La consultation juridique et technique (Chapitre 2, article 4) dispose de son propre compteur annuel (1x/an) et ne consomme pas le nombre de dossiers défini ci-dessus.

La période de référence des compteurs correspond à l'année civile, du 1er janvier au 31 décembre. Les compteurs sont remis à zéro le 1er janvier de chaque année.

Le compteur de dossiers est incrémenté à l'ouverture du dossier par l'ACL et rattaché au membre. Un dossier annulé, pour lequel aucune prestation n'a finalement été réalisée, n'est pas décompté ; en revanche, un déplacement pour lequel un moyen a été engagé mais qui n'a donné lieu à aucune intervention effective

du fait du membre est décompté (voir définition « Dossier », article 1). La demande d'un véhicule de remplacement au Luxembourg entraîne également l'ouverture et le décompte d'un dossier d'assistance lorsque le véhicule du membre est immobilisé dans un garage à la suite d'une panne ou d'un accident, même lorsqu'aucune prestation préalable de dépannage ou de remorquage n'a été réalisée par l'ACL (voir Chapitre 2, article 3.2).

La clôture du dossier emporte clôture de l'ensemble des prestations et enveloppes qui y sont rattachées : les montants non-consommés ne peuvent pas être reportés ou cumulés sur un autre dossier.

Toute intervention supplémentaire effectuée par l'ACL au-delà de ce nombre sera intégralement facturée au membre. Les frais restants à la charge du membre peuvent être réclamés immédiatement par l'ACL sur le lieu de l'intervention.

ACL se réserve le droit de refuser une intervention si le membre n'a pas remboursé l'intégralité d'un précédent dossier non couvert par les présentes conditions générales.

9. Procédure pour une déclaration

9.1. Demande d'assistance et de prise en charge

Toute demande d'assistance doit être déclarée à l'ACL avant l'organisation ou l'engagement de toute prestation, sauf :

- en cas d'accident de la circulation, ou lorsque la panne, l'accident ou le vol survient sur une autoroute ou une voie soumise à un régime particulier sur laquelle un prestataire de dépannage est imposé ;
- en cas de force majeure empêchant objectivement le membre de contacter préalablement l'ACL.

La demande peut être effectuée :

- par téléphone au +352 26 000 ;
- par e-mail à l'adresse assist@acl.lu ;
- via les fonctionnalités de l'application ACL pour smartphone.

Lorsque la déclaration préalable n'a pas pu être effectuée dans l'une des situations visées ci-dessus, le membre doit contacter l'ACL dans les meilleurs délais dès que les circonstances le permettent. L'absence de déclaration préalable ne vaut pas automatiquement accord de prise en charge. Les conditions, limites et éventuelles exigences d'autorisation préalable propres à chaque prestation restent applicables.

Pour les membres sourds, muets ou malentendants, un système de demande d'assistance par SMS est disponible au numéro : +352 661 260 001.

9.2. Demande de remboursement de frais

Toute demande de remboursement introduite doit faire l'objet d'un accord préalable de l'ACL. En cas d'urgence (accident de la circulation, prestataire imposé, force majeure) empêchant la prise de contact préalable, l'accord de l'ACL peut être obtenu a posteriori sur présentation des justificatifs et de la preuve de l'empêchement.

Pour une prise en charge rapide, le titulaire de la carte peut adresser une demande de remboursement en utilisant le formulaire internet www.acl.lu/remboursement en y apposant les justificatifs de paiement. Le membre a aussi la possibilité d'adresser sa demande de remboursement avec les justificatifs respectifs, le numéro de membre et le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) par voie postale à l'adresse :

Automobile Club du Luxembourg

Service Membres

54, route de Longwy

L-8080 Bertrange.

La demande de remboursement des sommes avancées et tout justificatif original devra nous parvenir dans un délai de 3 mois à compter de la date de survenance du sinistre. L'ACL ne prend pas en charge le remboursement de factures introduites après ce délai. L'ACL se réserve le droit de demander tout justificatif complémentaire permettant de vérifier l'authenticité du remboursement demandé.

9.3. Demande d'assistance en cas de vol du véhicule

Avant toute intervention de l'ACL, une plainte doit avoir été déposée auprès de la police ou de l'autorité compétente, et une copie de cette plainte doit être envoyée par email à l'ACL à l'adresse email assist@acl.lu. L'ACL se réserve le droit de demander les documents originaux.

10. Communications

Les communications au titulaire de la carte sont adressées de manière juridiquement valable à la dernière adresse connue de l'ACL quand bien même le membre aurait changé d'adresse sans en informer l'ACL.

Il appartient au membre de notifier sans délai à l'ACL tout changement d'adresse. À défaut, l'ACL ne pourra être tenue responsable d'un défaut de réception des communications.

Chapitre 2 : Prestations de la carte « Luxembourg »

1. Dépannage sur place et Remorquage

En cas de panne ou d'accident au Luxembourg, l'ACL envoie sur place un dépanneur pour tenter de remettre le véhicule en état de marche. Si cette remise en état de marche n'est pas possible, l'ACL organise le remorquage du véhicule du lieu d'immobilisation jusqu'au domicile du membre ou jusqu'au garage désigné par le membre, dans les limites territoriales du Grand-Duché de Luxembourg.

Si, pour des raisons indépendantes de l'ACL (par exemple : refus du garage de réceptionner le véhicule, désaccord du membre sur un devis, changement du lieu de destination, etc.), un second remorquage s'avère nécessaire dans le cadre du même sinistre, celui-ci sera considéré comme une nouvelle intervention et pourra être facturé au membre.

1.1 Prise en charge et plafonds

- Lorsque l'intervention est réalisée par l'ACL ou par un prestataire mandaté, les frais sont pris en charge à hauteur des frais réels. En cas de remorquage, le véhicule est acheminé vers un garage situé au Luxembourg ou, à la demande du membre, vers son domicile situé au Luxembourg. Lorsque le membre est domicilié à l'étranger (chapitre 1, article 2), le remorquage est effectué vers le garage de son choix situé au Luxembourg ; le remorquage vers son domicile ou vers un garage à l'étranger n'est pas couvert par la carte « Luxembourg »

- Lorsque le garage initialement prévu est fermé, indisponible ou dans l'impossibilité de réceptionner immédiatement le véhicule, celui-ci peut être acheminé vers un lieu de dépôt temporaire. La prise en charge comprend alors la relivraison ultérieure du véhicule vers un garage ou vers tout autre lieu convenu avec le service d'assistance de l'ACL. Cette relivraison ne constitue pas une nouvelle intervention lorsqu'elle résulte directement de l'indisponibilité du garage initialement prévu.

- Lorsque le membre organise lui-même le dépannage, la réparation sur place ou le remorquage auprès d'un prestataire de son choix, avec accord préalable de l'ACL, la prise en charge est limitée à un montant total maximal de 400 € par dossier, sur présentation des justificatifs requis.

- Lorsqu'une prestation d'assistance est imposée par une autorité compétente ou qu'un prestataire est désigné sans possibilité de choix pour le membre, notamment à la suite d'une réquisition des forces de l'ordre, l'accord préalable de l'ACL n'est pas requis. Il en va de même lorsqu'un empêchement justifié rend objectivement impossible la prise de contact préalable avec l'ACL. Dans ces situations, la prise en charge est limitée à un montant total maximal de 400 € par dossier, sur présentation des justificatifs requis.

1.2 Conditions d'accessibilité du véhicule

Le véhicule doit impérativement se trouver en un lieu directement accessible par une voie ouverte à la circulation routière. À défaut, il appartient au membre de déplacer le véhicule jusqu'à un tel endroit. L'intervention de l'ACL pourra alors avoir lieu dans les conditions prévues ci-dessus.

Lorsque le véhicule est immobilisé dans une zone non accessible par voie carrossable (par exemple : enlisement dans un champ, chute dans un fossé ou un ravin), les frais de sauvetage facturés par une entreprise spécialisée restent à la charge du membre. L'ACL rembourse toutefois ces frais, sur présentation d'une facture acquittée, dans la limite de 150 € par année civile, toutes zones confondues. Ce remboursement se cumule avec la prise en charge du dépannage et du remorquage prévue ci-dessus.

2. Prestation taxi

En cas de panne, d'accident ou à la suite du vol du véhicule survenu au Luxembourg, l'ACL organise le transport du membre et des autres occupants du véhicule par taxi. La prise en charge est limitée à un montant total de 100 € par dossier, utilisable dans les 48 heures suivant la déclaration de la demande

d’assistance à l’ACL, à raison de 2 trajets maximums par dossier. Ces trajets peuvent être utilisés pour permettre au membre et aux autres occupants de rejoindre une ou plusieurs destinations nécessaires à la poursuite de leur mobilité. Ils peuvent notamment comprendre un premier trajet depuis le lieu de l’intervention vers le domicile ou toute autre destination appropriée, puis un second trajet vers un garage, une agence de location de véhicules ou tout autre lieu convenu avec le service d’assistance de l’ACL.

3. Voiture de remplacement

3.1. Véhicule de remplacement à la suite d’un remorquage

En cas de panne ou d'accident survenu au Luxembourg entraînant l'immobilisation du véhicule automoteur utilisé par le membre pour réparation, l'ACL met à la disposition du membre une voiture de remplacement pour une durée de 6 jours calendaires. Cette mise à disposition intervient après l'assistance terrain.

3.2. Véhicule de remplacement en l’absence de dépannage ou de remorquage préalable

Lorsque le véhicule du membre est immobilisé dans un garage à la suite d’un événement couvert par les présentes conditions générales, notamment en raison d’une panne mécanique, d’une crevaison ou de tout autre incident rendant impossible la poursuite du trajet, le membre peut bénéficier d’un véhicule de remplacement dans les conditions prévues par les présentes conditions générales, même lorsqu’aucune prestation préalable de dépannage ou de remorquage n’a été effectuée par l’ACL.

Dans ce cas, la mise à disposition du véhicule de remplacement constitue à elle seule une prestation d’assistance et entraîne l’ouverture d’un dossier d’assistance auprès de l’ACL.

Le membre doit contacter l’ACL avant toute mise à disposition du véhicule de remplacement afin que la prestation soit organisée ou préalablement autorisée par l’ACL.

3.3. Les conditions de mise à disposition d’un véhicule de remplacement

La mise à disposition d'une voiture de remplacement est soumise aux conditions suivantes :

- La prise en charge doit débuter au plus tard dans les cinq jours suivant la déclaration du sinistre à l'ACL.
- Tout dépassement de la durée de mise à disposition couverte par la présente prestation est facturé au membre au tarif public ACL Location.
- Le membre s'engage à fournir à l'ACL une attestation d'immobilisation (liée à la panne ou à l'accident), la facture de réparation du véhicule ou tout autre justificatif émis par le réparateur, indiquant la nature de l'immobilisation et une estimation de la durée d'immobilisation du véhicule.
- Le véhicule de remplacement doit obligatoirement être restitué dans une agence ACL Location (Bertrange ou Ingeldorf). En cas de restitution en dehors des agences ACL, des frais de 100 € sont facturés au membre.

En cas d'impossibilité de mettre à la disposition du membre une voiture de remplacement, l'ACL peut rembourser au membre les frais de location d'une voiture à hauteur de 40 € TTC par jour, pendant 6 jours calendaires maximum.

Dans la limite des disponibilités, l'ACL, par l'intermédiaire de son service de location ACL Location, peut mettre à la disposition des membres en situation de handicap une voiture de remplacement adaptée à leurs besoins.

Une caution pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est obligatoire et débitée par carte de crédit lors de la prise du véhicule. Dans le cas où le titulaire de la carte de membre n'aurait pas la possibilité de déposer une caution par carte de crédit, il aura la possibilité de payer une franchise journalière non remboursable.

Sans préjudice de tout document contractuel remis lors de la mise à disposition de la voiture de remplacement, le membre sera exclusivement responsable de tout éventuel accident, dégâts, infractions routières ou tout autre dommage (liste non exhaustive) survenu lors de la mise à disposition de la voiture.

4. Consultation juridique et technique

ACL rembourse une seule intervention par an, les honoraires d'un avocat et/ou d'un expert choisi librement par le membre, à hauteur de 500 € maximum. Cette prestation, valable pour les cartes « Luxembourg » et « Europe », dispose de son propre compteur annuel et ne consomme pas le nombre de dossiers défini au Chapitre 1, article 8.

Cette prestation couvre exclusivement les consultations relatives au véhicule du membre (le membre doit figurer sur la carte grise du véhicule objet du litige ou dommage en tant que propriétaire, détenteur ou titulaire), notamment :

- Les conseils liés à la défense des droits du membre à la suite d'un accident impliquant son véhicule,
- Les avis et recommandations concernant des démarches amiables ou judiciaires pour obtenir réparation d'un dommage matériel résultant de l'utilisation du véhicule,
- L'analyse d'un différend avec un garagiste, un réparateur ou un particulier concernant l'achat, la vente, la réparation, la garantie ou l'utilisation du véhicule,
- La réalisation d'une contre-expertise automobile par un expert indépendant,

Cette prestation n'est pas garantie si l'objet du litige est en relation avec :

- Une alcoolémie, l'usage de stupéfiants, de drogues,
- La conduite sans permis ou une infraction pour excès de vitesse,
- Le vol du véhicule à la suite d'une négligence grave du membre (par exemple : clés laissées sur le contact, portes non verrouillées, ...),

La prestation Consultation juridique est accordée au membre qui est propriétaire du véhicule concerné ou qui en dispose légalement, notamment dans le cadre d'un contrat de leasing ou de location longue durée. Le dommage subi ou l'objet du litige doivent avoir une valeur supérieure à 300 €.

Tableau récapitulatif des garanties — Carte « Luxembourg »

Garantie d'assistance au Luxembourg	Fait générateur	Plafond par dossier
Dépannage / Réparation sur place	Panne / Accident	ACL/réseau : frais réels Organisé par le membre avec accord préalable de l'ACL : max 400 € par dossier
Remorquage vers garage	Panne / Accident	ACL/réseau : frais réels Organisé par le membre avec accord préalable de l'ACL : max 400 € par dossier. Vers un garage situé au Luxembourg ou, à la demande du membre, vers son domicile au Luxembourg. Garage indisponible : dépôt temporaire et relivraison inclus.
Taxi	Panne / Accident / vol	100 € par dossier, 2 trajets max, utilisable sous 48h
Voiture de remplacement	Panne / Accident	6 jours calendaires. Restitution en agence obligatoire. Facturation au

Garantie d'assistance au Luxembourg	Fait générateur	Plafond par dossier
		membre d'un montant de 100 € si la restitution est faite hors agence. Si véhicule ACL Location indisponible : 40 €/jour pendant 6 jours
Consultation juridique et technique	Accident / transaction / réparation liée au véhicule	500 €

Chapitre 3 : Prestations de la carte « Europe »

Le membre titulaire de la carte « Europe » bénéficie de toutes les prestations prévues dans la carte « Luxembourg ».

I. Assistance en cas de panne, d'accident ou de vol du véhicule à l'étranger

1. Zones et modalités d'intervention à l'étranger

Les prestations de la carte « Europe » varient selon la zone dans laquelle survient le sinistre, déterminée à l'ouverture du dossier :

- Zone Luxembourg : le sinistre survient au Grand-Duché de Luxembourg. Les prestations applicables sont celles décrites au Chapitre 2 (carte « Luxembourg »).
- Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange : le sinistre survient en dehors du Luxembourg, à moins de 125 km, par la route, du siège de l'ACL Site Bertrange.
- Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange : le sinistre survient en dehors du Luxembourg, à plus de 125 km, par la route, du siège de l'ACL Site Bertrange.

Cette distance routière est calculée par l'ACL, au moment de l'ouverture du dossier, entre le lieu de l'incident et le siège de l'ACL Site Bertrange (voir Chapitre 1, article 1 - Définitions).

2. Dépannage sur place et remorquage

En cas de panne ou d'accident, l'ACL envoie sur place un dépanneur pour tenter de remettre le véhicule en état de marche. Si cette remise en état de marche n'est pas possible, l'ACL organise le remorquage du véhicule du lieu d'immobilisation jusqu'à l'atelier approprié le plus proche ou au choix du membre.

2.1 Prise en charge et plafonds

- Zone Luxembourg : en complément des prestations décrites au chapitre 2, rubrique 1.1., le membre peut demander le remorquage de son véhicule immobilisé au Luxembourg vers un garage situé à l'étranger, à condition que la distance totale du trajet, calculée via le site ACL de Bertrange, n'excède pas 125 km ou vers un garage à l'étranger situé à maximum 30 km du lieu de l'incident.
- Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange : prise en charge des frais réels lorsque l'intervention est réalisée par l'ACL ou par un prestataire mandaté ou préalablement approuvé par l'ACL. Le véhicule peut être remorqué soit, vers un garage situé au Luxembourg, soit, vers un garage situé à maximum 30 km du lieu de l'incident, lorsque celui-ci survient en Allemagne, Belgique ou France.

  Lorsque le garage initialement prévu est fermé ou ne peut réceptionner immédiatement le véhicule, celui-ci peut être acheminé vers un lieu de dépôt temporaire. La prise en charge comprend alors la relivraison ultérieure du véhicule vers le garage convenu avec le service d'assistance de l'ACL. Lorsqu'une intervention est organisée directement par le membre auprès d'un prestataire de son choix, avec accord préalable de l'ACL, la prise en charge est limitée à un montant maximal de 400 €, sur présentation des justificatifs requis.

- Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange : l'ACL organise le dépannage sur place ou, lorsque celui-ci n'est pas possible, le remorquage du véhicule vers le garage approprié le plus proche du lieu de l'incident. La prise en charge des frais de dépannage et/ou de remorquage est limitée à un montant total maximal de 400 € par dossier.

Le nombre de dossiers pris en charge par an dans le cadre de la carte « Europe » est fixé à l'article 8 du Chapitre 1 (3 dossiers par an, toutes zones confondues). Toute intervention supplémentaire effectuée par l'ACL au-delà de ce nombre sera intégralement facturée au membre.

ACL se réserve le droit de refuser une intervention, si le membre n'a pas remboursé l'intégralité d'une précédente intervention non couverte par les présentes conditions générales.

2.2 Conditions d'accessibilité du véhicule

Le véhicule doit impérativement se trouver en un lieu directement accessible par une voie ouverte à la circulation routière. À défaut, il appartient au membre de déplacer le véhicule jusqu'à un tel endroit. L'intervention de l'ACL pourra alors avoir lieu dans les conditions prévues ci-dessus.

Lorsque le véhicule est immobilisé dans une zone non accessible par voie carrossable (par exemple : enlisement dans un champ, chute dans un fossé ou un ravin), les frais de sauvetage facturés par une entreprise spécialisée restent à la charge du membre. L'ACL rembourse toutefois ces frais, sur présentation d'une facture acquittée, dans la limite de 150 € par année civile, toutes zones confondues. Ce remboursement se cumule avec la prise en charge du dépannage et du remorquage prévue ci-dessus.

2.3 Intervention imposée par une autorité ou un gestionnaire de voirie

Lorsqu'une prestation d'assistance est imposée par une autorité compétente ou qu'un prestataire est désigné sans possibilité de choix pour le membre, notamment à la suite d'une réquisition des forces de l'ordre ou lorsqu'un dépanneur est imposé sur une autoroute ou une voie soumise à un régime particulier, l'accord préalable de l'ACL n'est pas requis.

Il en va de même lorsqu'un empêchement justifié rend objectivement impossible la prise de contact préalable avec l'ACL.

La prise en charge s'effectue, sur présentation des justificatifs requis, selon les modalités suivantes :

- Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange **: l'intervention** imposée tient lieu de dépannage et de remorquage du dossier. Les frais qui s'y rapportent sont pris en charge, sur présentation des justificatifs requis, dans la limite d'un montant maximal de 400 € par dossier. Lorsque le véhicule a été déposé par le prestataire imposé dans un lieu de dépôt temporaire, sa relivraison vers le garage convenu avec le service d'assistance de l'ACL est organisée par l'ACL dans les conditions de l'article 2.1 et n'est pas imputée sur ce plafond. Les autres prestations attachées au dossier, notamment le taxi (article 3) et le véhicule de remplacement (article 7), restent acquises dans les conditions qui leur sont propres.

- Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange : les frais liés à l'intervention imposée sont inclus dans le plafond global de 400 € par dossier prévu à l'article 2.1 pour l'ensemble des prestations de dépannage et/ou de remorquage. Ils ne donnent donc pas droit à une prise en charge supplémentaire au-delà de ce plafond.

3. Prestation taxi

En cas de panne, d'accident ou à la suite du vol du véhicule survenu à l'étranger (Zone UE située à moins de 125 km ou à plus de 125 km du site ACL de Bertrange), l'ACL organise le transport du membre et des autres occupants du véhicule par taxi. La prise en charge est limitée à un montant total de 150 € par dossier, utilisable dans les 48 heures suivant la déclaration de la demande d'assistance à l'ACL, à raison de 2 trajets maximum par dossier.

Lorsque le sinistre survient au Luxembourg, la prestation taxi du chapitre 2, article 2 s'applique (100 € par dossier).

Ces trajets peuvent permettre au membre et aux autres occupants de rejoindre une ou plusieurs destinations nécessaires à la poursuite de leur mobilité, notamment le lieu de séjour, un hôtel, un garage ou une agence de location.

4. Envoi de pièces de rechange ou d'une clé

4.1. Envoi de pièces de rechange

En cas de panne ou d'accident survenu à l'étranger, lorsque le membre ne peut obtenir sur place les pièces de rechange nécessaires à la réparation du véhicule, l'ACL organise leur acheminement. Lorsque les pièces sont disponibles au Luxembourg, l'ACL peut procéder à leur achat et les expédier au membre par le moyen qu'elle estime le plus approprié. Les frais d'expédition sont pris en charge par l'ACL à hauteur des frais réels. Le prix d'achat des pièces reste à charge du membre et doit être remboursé à l'ACL dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation.

4.2. Envoi d'une clé

Lorsque, à l'étranger, le membre ne dispose plus de la clé nécessaire à l'utilisation de son véhicule et qu'une clé de remplacement est disponible au Luxembourg, l'ACL organise son acheminement vers le membre par le moyen qu'elle estime le plus approprié. Les frais d'expédition sont pris en charge par l'ACL à hauteur des frais réels. Les éventuels frais liés à la fourniture, à la reproduction, à la programmation ou au remplacement sont à charge du membre.

Toute demande d'envoi de pièces doit être adressée à l'ACL par e-mail à l'adresse assist@acl.lu. En cas d'urgence, la demande peut être effectuée par téléphone au +352 26 000.

L'ACL communique au membre, dans la mesure des informations disponibles, le numéro de suivi de l'envoi ainsi que la date et l'heure estimées de livraison. Les éventuelles formalités de dédouanement ainsi que les taxes, droits et frais qui en découlent restent à la charge du titulaire de la carte Europe.

5. Attente de réparations sur place ou de solution de mobilité

Lorsque le lieu de la panne, de l'accident ou du vol se situe à plus de 125 km, par la route, du site ACL de Bertrange, et que le membre ne peut poursuivre immédiatement son voyage ou regagner son domicile, l'ACL peut prendre en charge, une fois par an, les prestations suivantes :

- Hébergement : l'hébergement est organisé directement par l'ACL ou, avec son accord préalable, remboursé sur présentation des justificatifs requis. La prise en charge est accordée lorsque le membre :
    - souhaite attendre sur place la réparation de son véhicule ; ou
    - est dans l'attente d'une solution de mobilité lui permettant de poursuivre son voyage ou de regagner son domicile.

  La prise en charge est limitée à 85 € par personne occupante déclarée lors de l'ouverture du dossier et par nuit, à compter du jour de l'assistance et dans la limite de 4 nuits. Ce montant couvre le logement et le petit-déjeuner.

  La prestation d'hébergement n'est pas accordée lorsque le membre se trouve déjà sur son lieu de séjour et dispose d'un hébergement prévu dans le cadre de celui-ci.

- Mobilité durant l'attente : un forfait de 250 € par dossier, indépendant du nombre d'occupants, pour la prise en charge de taxis, de transports en commun ou d'un véhicule de remplacement, permettant au membre de se déplacer durant l'attente de la réparation.

Cette prestation constitue une enveloppe distincte de l'Enveloppe Mobilité décrite à l'article 6 ci-dessous.

6. Enveloppe Mobilité — poursuite du voyage et/ou retour au domicile

Lorsque le lieu de la panne, de l'accident ou du vol se situe à plus de 125 km, par la route, de l'ACL Site Bertrange (Zone UE à plus de 125 km ACL Site Bertrange), et si le membre ne souhaite pas attendre sur place la réparation du véhicule, l'ACL organise, une fois par an, la poursuite du voyage vers le lieu de séjour et/ou le retour au domicile du membre et des occupants déclarés à l'ouverture du dossier, au moyen d'une voiture de location, du train, du bus ou de l'avion.

Ces prestations sont couvertes par une enveloppe forfaitaire, calculée à l'ouverture du dossier en fonction du nombre d'occupants déclarés à ce moment (dans la limite du nombre de places assises du véhicule) et figée pour toute la durée du dossier, sans possibilité de modification ultérieure, comme suit :

Nombre d'occupants déclarés	Montant de l'enveloppe mobilité
1 personne	450 €
2 personnes	600 €
3 personnes	750 €
4 personnes	900 €
5 personnes	1 050 €
Plus de 5 personnes	1 200 €

Cette enveloppe est exclusive de toute autre prise en charge de transport ou de véhicule de location pour la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans le cadre du même dossier. Cette enveloppe est unique par an et n'est pas reportable : dès lors qu'elle est ouverte dans le cadre d'un dossier, elle n'est plus disponible dans le cadre d'un autre dossier survenant la même année, indépendamment du montant effectivement consommé.

7. Véhicule de remplacement — ACL Location

7.1. Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange

Lorsque l'événement survient dans la Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange, le membre bénéficie des conditions de mise à disposition d'un véhicule de remplacement telles que prévues à l'article 3 du chapitre 2 « Voiture de remplacement ».

Les mêmes conditions, limites, obligations et modalités de prise en charge sont applicables, notamment en ce qui concerne la durée de mise à disposition, les justificatifs requis, les modalités de restitution et le recours éventuel à un véhicule de location externe en cas d'indisponibilité d'un véhicule ACL Location.

7.2. Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange

Lorsque l'événement survient à plus de 125 km du site ACL de Bertrange, l'ACL organise, si nécessaire, la mise à disposition d'un véhicule de location auprès d'une agence locale.

Une seule enveloppe de mobilité s'applique par dossier. Lorsque le membre attend sur place la réparation de son véhicule, les frais de taxi, de transports en commun et de location sont imputés sur le forfait de mobilité durant l'attente prévu à l'article 5. Lorsque le membre poursuit son voyage ou regagne son domicile, y compris après une période d'attente sur place, l'ensemble des frais de mobilité du dossier est imputé sur l'Enveloppe Mobilité prévue à l'article 6, dans la limite du montant disponible ; le forfait de l'article 5 n'est alors pas décompté.

Les conditions de location, notamment la catégorie du véhicule, la durée de mise à disposition, le lieu de prise en charge et de restitution ainsi que les éventuelles garanties ou cautions, sont soumises aux disponibilités et aux conditions du loueur local.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la mise à disposition d'un véhicule ACL Location prévue pour la Zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange.

8. Devenir du véhicule — rapatriement ou récupération sur place

Une fois par an, en cas d'accident, de panne grave ou de vol suivi d'une récupération du véhicule, le membre peut bénéficier, au choix, de l'une des prestations suivantes :

8.1 Éligibilité

Le garage confirme une durée de réparation supérieure à 5 jours **ET** le lieu de la panne est situé à plus de 125 km, par la route, de l'ACL Site Bertrange. Si le véhicule est jugé non-réparable, les frais de rapatriement restent à la charge du membre, sans préjudice de la prestation « Mise en ferraille du véhicule » décrite à l'article 10 ci-dessous.

a) Rapatriement du véhicule

Le véhicule est transporté depuis le garage étranger vers l'ACL Site Bertrange, puis vers un garage au Luxembourg ou la destination choisie par le membre. Cette prestation comprend :

- Les frais de transport du véhicule, à hauteur de 2 000 € maximum.
- Les frais de gardiennage du véhicule avant rapatriement ou récupération, à hauteur de 500 € (frais réels), à partir du moment où le membre demande expressément le rapatriement du véhicule.

Le rapatriement du véhicule n'est pas accordé dans les cas suivants :

- Si le véhicule doit être mis à la ferraille,
- Si la valeur du véhicule est inférieure aux frais de rapatriement.

ACL se réserve le droit de vérifier l'état du véhicule lors de son retour au Luxembourg. Si la valeur du véhicule rapatrié est inférieure aux frais du rapatriement, l'ACL a le droit de facturer l'ensemble des frais engagés pour le rapatriement du véhicule au titulaire de la carte membre. En cas de doutes, l'estimation de la valeur du véhicule pourra être demandée par l'ACL à un expert indépendant. Les frais d'expertise seront intégralement à la charge du titulaire de la carte.

Le rapatriement de caravanes ou remorques dont la masse est inférieure à 3,5 tonnes, la longueur ne dépasse pas 10 mètres et la hauteur 3 mètres est inclus dans cette prestation. Pour les camping-cars et caravanes dont la masse totale, la longueur et la hauteur ne dépassent pas respectivement 7,5 tonnes, 10 mètres et 3,20 mètres, la prestation est accordée sous condition d'être titulaire de la carte « Europe » ainsi que d'une option « Camping-Car ».

La responsabilité de l'ACL ne saurait être engagée en cas de détérioration, vol d'effets personnels, de marchandises ou d'accessoires, commis lors des opérations de remorquage, de rapatriement ou de transport du véhicule.

b) Récupération sur place

Au lieu du rapatriement du véhicule, si le véhicule resté sur le lieu du sinistre est réparé et que le membre ou une personne autorisée souhaite aller le récupérer (en transport en commun ou en voiture), l'ACL prend en charge, une fois par an, les frais engagés jusqu'à 500 € sur présentation de facture, couvrant les frais du trajet aller simple : billets de train, carburant, péages ou billet d'avion. Les frais de restauration ne sont pas pris en charge.

L'ACL se réserve le droit de refuser le remboursement de ces frais en cas d'abus manifeste (détours, pleins d'essence manifestement excessifs, etc.).

9. Voiture de remplacement au Luxembourg en attente du rapatriement

Si le rapatriement du véhicule (accidenté, en panne grave ou volé puis retrouvé à l'étranger) est en cours d'organisation, l'ACL met à la disposition du membre une voiture de remplacement pour une durée de 10 jours calendaires, à compter du retour du membre au Luxembourg, en attendant le rapatriement du véhicule. Cette prestation est accordée une fois par an.

Si le véhicule arrive au Luxembourg avant la fin des 10 jours, le membre continue à bénéficier de la voiture de remplacement jusqu'au terme des 10 jours, à condition de fournir une attestation de réparation dans un garage. Si le véhicule rapatrié a finalement été réparé sur place, le membre ne bénéficie pas de la voiture de remplacement au Luxembourg.

Le véhicule de remplacement doit obligatoirement être restitué dans une agence ACL Location (Bertrange ou Ingeldorf). En cas de restitution en dehors de ces agences, des frais de 100 € sont facturés au membre.

Dans la limite des disponibilités, l'ACL, par l'intermédiaire de l'ACL Location, peut mettre à la disposition des membres en situation de handicap une voiture de remplacement adaptée à leurs besoins.

Une caution pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement est obligatoire et débitée par carte de crédit lors de la prise du véhicule. Dans le cas où le titulaire de la carte de membre n'aurait pas la possibilité de déposer une caution par carte de crédit, il aura la possibilité de payer une franchise journalière non-remboursable.

Sans préjudice de tout document contractuel remis lors de la mise à disposition de la voiture de remplacement, le membre sera exclusivement responsable de tout éventuel accident, dégâts, infractions routières ou tout autre dommage (liste non exhaustive) survenu lors de la mise à disposition de la voiture.

10. Mise en ferraille du véhicule

Dans le cadre de la carte « Europe », lorsque le sinistre survient dans la Zone UE située à moins de 125 km ou dans la Zone UE située à plus de 125 km du site ACL de Bertrange, l'ACL prend à sa charge, une fois par an, jusqu'à 750 € les frais de ferraillage, de formalités et de gardiennage, si le véhicule a été entièrement détruit dans un accident de la circulation ou un incendie, ou a subi une panne grave rendant sa valeur résiduelle inférieure aux frais d'un rapatriement. Cette prestation est distincte de la prestation « Devenir du véhicule » décrite à l'article 8.

II. Assistance à la personne et retour du véhicule à l'étranger

Les prestations prévues au présent chapitre sont exclusivement destinées à assurer une protection limitée du membre dans le cadre d'un déplacement effectué avec un véhicule.

Elles ne constituent pas une couverture générale d'assistance médicale ou d'assistance voyage.

1. Rapatriement sanitaire à la suite d'un accident de la circulation

Lorsque le membre est hospitalisé à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, l'ACL peut organiser et prendre en charge son rapatriement sanitaire vers le Luxembourg lorsque celui-ci est médicalement justifié. La prise en charge est limitée à :

- 3.000 € maximum pour un transport par ambulance ou par avion de ligne ou lorsqu'un transport par avion-ambulance est médicalement nécessaire.

La destination du rapatriement est le Luxembourg ou, lorsque la situation médicale le justifie, un établissement hospitalier situé dans un pays limitrophe du Luxembourg.

Le mode de transport est déterminé en fonction de l'état de santé du membre et des recommandations médicales. L'ACL se réserve le droit de faire apprécier la nécessité et les modalités du rapatriement par un médecin mandaté par ses soins.

La prestation de rapatriement sanitaire doit être organisée ou préalablement autorisée par l'ACL. Aucune prise en charge ni aucun remboursement ne sera accordé lorsque le rapatriement a été organisé directement par le membre, ses proches ou un tiers sans l'accord préalable de l'ACL, sauf impossibilité absolue et dûment justifiée de contacter l'ACL. Cette prestation est exclusivement applicable aux conséquences d'un accident de la circulation. Elle ne couvre pas le rapatriement sanitaire rendu nécessaire par une maladie ou par tout autre événement sans lien avec un accident de la circulation.

2. Rapatriement en cas de décès

Lorsque le membre décède à l'étranger des suites d'un accident de la circulation survenu au cours d'un déplacement avec le véhicule, l'ACL organise, à la demande de la famille, le rapatriement de la dépouille vers le Luxembourg. La prise en charge est limitée à un montant maximal de 2.500 € et comprend les frais directement nécessaires au transport de la dépouille ainsi que, le cas échéant, les formalités indispensables à l'organisation du rapatriement. Sont compris dans cette prise en charge certains frais accessoires tels que les frais de traduction de documents, les frais de formalités et services, les frais de mise en bière ainsi que les frais liés au cercueil en zinc.

Le rapatriement de la dépouille doit être organisé ou préalablement autorisé par l'ACL. Aucune prise en charge ni aucun remboursement ne sera accordé lorsqu'il a été organisé par les proches ou par un tiers sans l'accord préalable de l'ACL, sauf impossibilité absolue et dûment justifiée de contacter l'ACL. Les autres prestations liées au décès, notamment le déplacement ou l'hébergement d'un proche, les démarches sur place ou tout autre frais qui n'est pas directement lié au rapatriement de la dépouille, ne sont pas couvertes au titre des présentes conditions générales.

3. Retour du véhicule en cas d'incapacité de conduire du membre

Lorsque le membre se trouve à l'étranger avec son véhicule et qu'à la suite d'un accident de la circulation son état de santé ne lui permet plus de conduire, et qu'aucun autre occupant n'est en mesure d'en assurer raisonnablement la conduite, l'ACL organise le retour du véhicule au Luxembourg, selon les circonstances et les possibilités disponibles, soit par un conducteur mandaté par l'ACL, soit par une personne désignée par le membre.

- L'ACL prend en charge les frais de transport du conducteur ou de la personne désignée jusqu'au véhicule, dans la limite de 500 € par dossier et selon les modalités préalablement convenues avec le service d'assistance.
- Le carburant, les péages, les frais de stationnement ainsi que les dépenses personnelles des occupants restent à charge du membre.

L'ACL peut demander un certificat médical attestant l'incapacité du membre à conduire.

Tableau récapitulatif des garanties — Carte « Europe »

Garantie d'assistance à l'étranger	Fait générateur	Plafond par dossier
Dépannage / réparation sur place	Panne / Accident en Zone UE à moins de 125 km du site ACL de Bertrange	Intervention organisée ou autorisée par l'ACL : frais réels. Organisé par le membre avec accord préalable de l'ACL : max 400 € par dossier .
Dépannage / réparation sur place	Panne / Accident en Zone UE à plus de 125 km du site ACL de Bertrange	Maximum 400 € par dossier

Garantie d'assistance à l'étranger	Fait générateur	Plafond par dossier
Remorquage	Panne / Accident en Zone UE à moins de 125 km du site ACL de Bertrange	Intervention organisée ou autorisée par l'ACL : frais réels. Organisé par le membre avec accord préalable de l'ACL : max 400 € par dossier.
Remorquage	Panne / Accident en Zone UE à plus de 125 km du site ACL de Bertrange	Remorquage vers le garage approprié le plus proche du lieu de l'incident, dans la limite globale de 400 € par dossier.
Intervention imposée par une autorité ou un gestionnaire de voirie	Panne / Accident sur autoroute	Zone UE < 125 km : max 400 € par dossier, tient lieu de dépannage / remorquage du dossier (hors relivraison). Zone UE > 125 km : inclus dans le plafond global de 400 € par dossier (dépannage et remorquage). Sur présentation des justificatifs.
Taxi	Panne / Accident / vol	Sinistre à l'étranger : 150 € par dossier. Sinistre au Luxembourg : 100 € par dossier (chapitre 2). Max. 2 trajets, utilisables dans les 48 heures suivant la déclaration de la demande d'assistance.
Envoi de pièces de rechange ou d'une clé	Panne / Accident / Perte de la clé	Frais d'expédition : frais réels. Prix des pièces à charge du membre et frais de fourniture, reproduction ou programmation de la clé à charge du membre
Hébergement et mobilité durant l'attente	Panne / Accident / Vol à plus de 125 km ACL Site Bertrange	Hébergement : 85 € par personne et par nuit, max. 4 nuits. Mobilité durant l'attente : 250 € par dossier
Enveloppe Mobilité (poursuite / retour)	Panne / Accident / Vol à plus de 125 km ACL Site Bertrange	450 € à 1.200 € selon le nombre d'occupants et les conditions prévues dans les présentes CG
Véhicule de remplacement	Panne / Accident	Zone Luxembourg et Zone UE < 125 km : voiture ACL Location, 6 jours calendaires, restitution en agence ACL (Bertrange ou Ingeldorf), 100 € si restitution hors agence. Si aucun véhicule ACL Location disponible : remboursement

Garantie d'assistance à l'étranger	Fait générateur	Plafond par dossier
		40 €/jour, 6 jours calendaires maximum. Zone UE > 125 km : location auprès d'une agence locale, imputée sur l'Enveloppe Mobilité (article 6), aux conditions du loueur ; non cumulable avec un véhicule ACL Location.
Récupération du véhicule réparé	Accident / Panne grave / Vol (véhicule retrouvé) à plus de 125 km, réparation > 5 jours	Maximum 500 €, une fois par an
Devenir du véhicule - Rapatriement	Accident / Panne grave / Vol (véhicule retrouvé) à plus de 125 km, réparation > 5 jours	Maximum 2.000 €, une fois par an
Devenir du véhicule - Gardiennage	Accident / Panne grave / Vol (véhicule retrouvé) à plus de 125 km, réparation > 5 jours	Maximum 500 €, une fois par an
Voiture de remplacement au Luxembourg dans le cas d'une attente de rapatriement	Accident / Panne grave / Vol (véhicule retrouvé) à plus de 125 km, réparation > 5 jours	10 jours calendaires, une fois par an
Mise en ferraille du véhicule	Panne / Accident en dehors du Luxembourg	Maximum 750 €, une fois par an
Rapatriement sanitaire du membre accidenté	Accident de la circulation	Maximum 3.000 € (ambulance/ligne/ avion sanitaire)
Retour du véhicule lorsque le membre ne peut plus conduire	Accident de la circulation à l'étranger, aucun occupant en mesure de conduire	Transport du conducteur (mandaté par l'ACL ou désigné par le membre) jusqu'au véhicule : max 500 €. Carburant, péages, stationnement et dépenses des occupants à charge du membre.
Rapatriement de la dépouille mortelle	Accident de la circulation	Maximum 2.500 €
Consultation juridique et technique	Toutes cartes / zones	Maximum 500 €, une fois par an

Chapitre 4 : Option « Véhicule Historique »

L'ACL propose en complément une assistance particulière à l'attention de ses membres qui détiennent un véhicule âgé d'au moins 20 ans et appartenant soit à la catégorie des voitures à personnes (masse totale max. autorisée ne dépassant pas 3,5 t) soit à celle des motos.

Les souscripteurs de l'option « Véhicule historique » ont le choix entre l'une des formules, non cumulables, suivantes :

1. Assistance Luxembourg

En complément des prestations déjà prévues par la carte « Europe » ou « Luxembourg », cette formule comporte les prestations suivantes :

- 1 dépannage/remorquage supplémentaire pris en charge par an ;
- 1 transport du véhicule par an avec une remise de 50% du tarif officiel.

2. Assistance en zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange

En complément des prestations déjà prévues par la carte « Europe », cette formule comporte les prestations suivantes :

- 1 dépannage/remorquage supplémentaire gratuit par an dans la zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange ;
- 1 transport du véhicule par an dans la zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange avec une remise de 20% sur le tarif officiel ;
- 1 voiture de remplacement disponible une fois par an pendant maximum 3 jours ouvrables (du lundi au samedi inclus) en cas de panne ou accident, lors d'un déplacement dans la zone UE située à moins de 125 km du site ACL de Bertrange.

Chapitre 5 : Exclusions

ACL se réserve le droit de refuser toute prise en charge liée aux exclusions ci-après :

1. Exclusions communes

- Tout sinistre dont le fait générateur est antérieur à la date de prise d'effet de la carte de membre **ou** postérieur à sa date de fin de validité.
- L'assistance en dehors des pays prévus dans la couverture territoriale.
- L'assistance dans un pays ou une région en état de guerre civile ou étrangère, de grève totale ou partielle, de lock-out, d'émeute, d'épidémie ou de pandémie, de blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, de restriction gouvernementale ou légale de circulation, ou touché par une catastrophe naturelle telle que définie au chapitre 1**, ainsi que tout autre** cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale de la relation contractuelle. Les obligations des parties sont suspendues pendant toute la durée de l'événement, sans indemnité.
- Les événements survenus du fait de la participation du membre à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.
- Tout sinistre provoqué d'une faute intentionnelle ou dolosive ou acte volontaire du membre.
- Le transfert de confort et la relivraison du véhicule, lorsqu'ils ne sont pas liés à une prestation d'urgence couverte par les présentes conditions générales : ce service n'est pas garanti au titre des présentes et peut, le cas échéant, être proposé par l'ACL à titre payant ou comme geste commercial, à sa seule discrétion.

Le remboursement des frais suivants (liste non exhaustive) est exclu:

- Frais engagés sans l'accord préalable de l'ACL, hors cas d'urgence visés au chapitre 1, article 9 (accident de la circulation, prestataire imposé, force majeure), pour lesquels la prise en charge est limitée à 400 € par dossier
- Frais de restauration,
- Frais de douane,
- Frais de réparation des véhicules,
- Frais de carburant, frais de péage (sauf quand ils sont expressément prévus dans une prestation),

- Frais d'entreposage / stationnement hors rapatriement du véhicule,
- Dommages causés aux marchandises et objets transportés,
- Frais médicaux quel que soit leur origine,
- Frais de préjudices indirects à l'assistance (exemple : perte de journée de travail, réservation de vol, réservation centre de loisirs).

2. Exclusions relatives à l'assistance aux véhicules

- L'assistance aux véhicules à usage de transport de personnes à titre onéreux.
- L'assistance aux véhicules dont la masse totale dépasse 3,5 tonnes (sauf si le membre a contracté l'option camping-car).
- L'assistance en cas de pannes répétitives aux causes identiques.
- Les incidents (panne, accident ou vol) volontaires ou à la suite d'une négligence grave du membre.
- Les sinistres résultant d'un manque d'entretien manifeste.
- L'assistance à la suite d'une immobilisation pour des opérations d'entretien du véhicule.
- Les frais de diagnostic, d'entretien, de fourniture de matériel ou de pièces de rechange ainsi que des travaux effectués dans un atelier de réparation.
- Les sinistres résultant d'une alcoolémie, de l'usage de stupéfiants ou de drogues, ou de la conduite sans permis,
- La consultation juridique et technique lorsque le membre n'est plus propriétaire du véhicule depuis plus de 90 jours.
- Les compétitions sportives, notamment chronométrées, sauf les épreuves dites de régularité dès lors que leur vitesse moyenne prescrite est inférieure à 50 km/h.

3. Exclusions relatives à l'assistance aux personnes

- L'assistance à une autre personne que le membre, si ce dernier n'est pas présent sur le lieu du sinistre au moment de l'appel à l'ACL et pendant la prise en charge, sauf accord explicite de l'ACL.
- L'assistance aux personnes en cas d'accident de la circulation ou de décès pour toute personne **autre que le membre**, y compris les passagers du véhicule, même s'ils font ménage commun avec lui.
- La prise en charge des frais médicaux.
- Le rapatriement médical pour des motifs pouvant être traités sur place et n'empêchant pas de poursuivre le séjour.
- L'assistance liée à une maladie, y compris une maladie grave, du membre à l'étranger.

S'il venait à survenir un événement de force majeure, l'ACL ne pourra être tenu pour responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations en raison de ce cas de force majeure.

Chapitre 6 : Cadre juridique du contrat

1. Protection des données

Les données personnelles du titulaire d'une carte de membre et les données relatives au dommage sont traitées par l'ACL conformément à la loi luxembourgeoise sur la protection des données.

1.1. Destinataire des données

L'ACL, responsable du traitement de ces données, les collecte lors de demandes de prestations et d'inscriptions. Ces données incluent notamment votre nom, adresse, et informations sur votre véhicule, et sont nécessaires pour vous fournir des services, des avantages membres, et une assistance personnalisée. Elles peuvent être transmises à des tiers pour l'exécution de ces services et, en cas de remboursement, à des compagnies d'assurances.

Vos données peuvent aussi être utilisées à des fins de communication pour mieux répondre à vos attentes. Elles ne seront pas traitées pour des finalités incompatibles avec celles initialement prévues et seront conservées seulement le temps nécessaire à leur réalisation. L'ACL effectue également des statistiques anonymisées pour adapter ses services.

Vos données peuvent être partagées avec certains départements de l'ACL ou ses sous-traitants, sous des mesures strictes de sécurité pour garantir leur confidentialité.

1.2. Vos droits

Conformément à la législation, vous disposez de droits d'accès, de modification, de suppression, et d'opposition concernant vos données. Pour exercer ces droits, veuillez contacter par courrier : Automobile Club du Luxembourg, Responsable GDPR, 54 Route de Longwy, L-8080, Bertrange ou par email DPO@ACL.lu.

Pour plus de détails, consultez notre politique de confidentialité.

2. Paiement de la cotisation

La cotisation annuelle est fixée par l'ACL et est payable intégralement au moment de l'adhésion ou du renouvellement. Son paiement constitue une condition essentielle pour bénéficier des prestations décrites dans les présentes conditions.

3. Causes d'interruption des garanties

3.1. Retard ou non-paiement de la cotisation

L'adhésion à une carte de membre est subordonnée au paiement intégral de la cotisation annuelle :

- Avant le 31 décembre : pour que le renouvellement annuel soit effectif, le paiement doit avoir été réceptionné par l'ACL au plus tard à cette date.
- Entre le 1er et le 31 janvier : une tolérance est accordée. Le membre conserve son historique sous réserve du paiement intégral de la cotisation avant le 31 janvier. En cas de demande d'assistance pendant cette période, la cotisation devra être réglée immédiatement.
- À partir du 1er février : à défaut de paiement, le membre perd son historique et ses avantages. L'affiliation est résiliée et notifiée par courrier. Dans ce cas, la carte de membre n'est pas émise ou renouvelée, aucune prestation ne pourra être fournie au Luxembourg et à l'étranger.

En cas d'appel à l'assistance au Luxembourg par un non-membre ou par un membre dont l'affiliation a été résiliée, un paiement forfaitaire sera exigé en fonction de la nature de la prestation (dépannage ou remorquage). Dans ces conditions, l'ACL ne répond pas aux demandes d'assistance à l'étranger.

L'ACL se réserve le droit de poursuivre le recouvrement des sommes qui lui sont dues après résiliation de l'affiliation. En cas de mise en œuvre d'une procédure de recouvrement contre le membre débiteur, celui-ci doit payer les frais de poursuite et de recouvrement éventuels de l'ACL contre lui.

3.2. Dettes à l'égard de l'ACL

En cas de non-paiement de sommes dues, l'ACL se réserve le droit de refuser le renouvellement de l'affiliation.

Hormis le cas de la cotisation annuelle, en cas de retard de paiement d’une facture échue liée à des achats, prestations fournies ou dépassements de prise en charge par l’Automobile Club Luxembourg, l’ACL se réserve le droit de réclamer au membre les intérêts de retard ainsi que, le cas échéant, l'application de la

pénalité forfaitaire de recouvrement de 40€ fixée par la Loi modifié du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard.

Les frais de recouvrement pouvant légalement être mis à sa charge, conformément aux dispositions légales applicables. Les modalités et conditions d'application des intérêts de retard sont précisées sur la facture concernée.

L'ACL se réserve le droit de porter l'affaire devant un tribunal compétent en vue de faire valoir ses droits. La somme sera alors majorée des intérêts au taux légal en vertu de la loi du 18 avril 2004.

3.3. Abus et fraude

ACL se réserve le droit de refuser un renouvellement d'affiliation en cas de pannes répétitives aux causes identiques antérieures, ou lorsque les dégâts au véhicule qui ont causé des interventions répétitives sont dus à un manque d'entretien manifeste. L'ACL peut, dans pareil cas, exiger le passage du véhicule chez un expert agréé qui examinera le véhicule avant une prolongation d'affiliation. Tout membre ayant fait une mauvaise déclaration ou ayant effectué une fraude pour en tirer un avantage perdra son statut de membre ACL le jour du constat de l'irrégularité et ainsi tous les avantages et services des membres de l'ACL.

4. Défaut de couverture ou fausse déclaration

Si l'ACL a fourni des prestations alors qu'il n'y avait pas de couverture préalablement admise, l'ACL pourra procéder à la facturation de la valeur de ces prestations au titulaire de la carte de membre.

De la même manière, si de mauvaise foi, une fausse déclaration est faite par le titulaire de la carte de membre, l'ACL se réserve le droit de ne pas prendre en charge les frais d'assistance et de réclamer au membre les frais indûment versés pour la réalisation de l'assistance.

5. Réclamation

Toute réclamation doit nous être adressée par voie postale ou électronique endéans les 3 semaines qui suivent le sinistre ou l'intervention de nos services à l'adresse suivante :

Automobile Club du Luxembourg - Service Qualité – 54 Route de Longwy – 8080 Bertrange, Luxembourg. E-mail : reclamation@acl.lu

Un accusé de réception parviendra au membre dans les deux jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard 30 jours suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'ACL le tiendrait informé.

6. Tribunal compétent et loi applicable

Tout différend pouvant naître à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou, plus généralement, des présentes conditions générales, sera régi par le droit luxembourgeois et soumis à la compétence des tribunaux luxembourgeois.

Informations utiles

Au Luxembourg

Pour tout dépannage, remorquage, retour à domicile 24h sur 24, 7 jours sur 7, appelez le +352 26 000

Ambulances, pompiers : 112

Intervention urgente par la police : 113

En Europe et dans le monde entier

Pour toute assistance, téléphonez au +352 26 000

Si vous avez besoin d'un autre renseignement, veuillez composer le +352 45 00 45