



Les prestations de l'Automobile Club du Luxembourg

Assistance dans le monde entier

Quoi qu'il arrive, on arrive!



Entraide touring internationale



En cas d'urgence



Au Luxembourg :

- Dépannage, remorquage, retour à domicile
24h sur 24, 365 jours par an : **26 000**
- SOS - ambulances, pompiers, protection civile,
médecins de garde, hôpitaux, pharmacies de garde,
vétérinaires de garde : **112**
- Police grand-ducale : **113**

En Europe et dans le monde entier :

- Toutes assistances
24h sur 24, 365 jours par an : **(+352) 26 000**

Diverses infos pratiques

Cartes de membres

Luxembourg, Europe et Monde : (+352) 45 00 45 - 200

Carte Moove : (+352) 45 00 45 - 200

Info tourisme : (+352) 45 00 45 - 400

Autres informations : (+352) 45 00 45 - 1

Diagnostic Center : (+352) 45 00 45 - 236

Automobile Club du Grand-Duché de Luxembourg

54, route de Longwy – L-8007 Bertrange

Tél.: (+352) 45 00 45 - 1 – Fax : (+352) 450 455

acl@acl.lu

Point de vente ACL

20-22, rue de Stavelot – L-9280 Diekirch

Tél.: (+352) 26 80 04 68

www.acl.lu

Editeur:

Automobile Club du Luxembourg a.s.b.l.

54, route de Longwy, L-8007 Bertrange

Tél.: 45 00 45-1, Fax : 450 455, e-mail : acl@acl.lu

Cher membre,

Bienvenue à l'Automobile Club. Nous vous rappelons que votre affiliation est strictement individuelle et ne pourra être transférée à un proche, même apparenté. En tant que détenteur d'une carte de membre vous pouvez, dès le lendemain de votre adhésion, bénéficier des prestations et avantages que nous vous offrons.

INDEX

• Carte Luxembourg	4
• Carte Europe	7
• Carte Monde	17
• Moove	27

Carte Luxembourg

Service de tourisme

Itinéraires, prospectus, cartes routières, guides d'hôtels et de campings, vignettes d'autoroutes, timbres fiscaux, accessoires de sécurité, renseignements touristiques, état des routes, etc.

Show your Card ! et Avantages ACL

Ces systèmes procurent au membre de l'ACL des réductions de prix et d'autres avantages touristiques sur une foule d'offres tels l'hébergement, les restaurants, les parcs d'attractions, les musées, etc. Remises club sur les cartes routières, les guides touristiques et de nombreux accessoires.

Dépannage/remorquage - sauvetage

Le service routier de l'ACL fonctionne tous les jours, 24 heures sur 24. Il assure au Luxembourg :

1) le dépannage, c.-à-d. le déplacement d'un patrouilleur et 3/4 d'heure de travail sur place

ou

2) le remorquage du lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche ou jusqu'au domicile du membre.

Par année, deux interventions sont gratuites ; une troisième est facturée à 50% du tarif en vigueur.

On entend par panne toute immobilisation due à une défektivité mécanique ou électrique qui affecte un véhicule (voiture, moto) dont la masse maximale autorisée ne dépasse pas 3,5 tonnes. Le transport d'un véhicule non immatriculé ou le transport d'un véhicule sur un autre trajet que celui mentionné sub2) est une fois par an pris en charge à 50% par l'ACL.

Ne sont pas compris dans le service gratuit : toute fourniture de matériel ou de pièces de rechange et les travaux effectués en atelier. L'ACL se réserve le droit de refuser sa prestation de service aux personnes qui en auraient abusé.

Les voitures à remorquer doivent se trouver à un endroit présentant un accès carrossable. Pour les opérations de

sauvetage (p.ex. dans un ravin ou un champ) l'ACL charge une entreprise spécialisée à laquelle le membre paie les frais de l'intervention. Sur remise de la facture acquittée, l'ACL rembourse ces frais jusqu'à 150 € par an.

Diagnostic Center

Ce centre technique vise la réduction des frais d'entretien de la voiture. Il aide aussi à clarifier des litiges avec les garagistes. Par ses contrôles techniques il permet au membre de recevoir, moyennant une participation aux frais privilégiée, un constat objectif de l'état de sa voiture ou de celle qu'il envisage d'acheter.

Voiture de remplacement

Si, à la suite d'un accident ou d'une panne grave survenu au Luxembourg, la voiture conduite par le membre doit être remorquée au garage en vue de sa réparation, l'ACL met à la disposition de son membre, gratuitement pendant trois jours, une voiture de remplacement, un Clubmobile.

Condition : la voiture du membre doit avoir été remorquée par l'ACL. Si l'incident se produit un samedi, un dimanche ou un jour férié, la gratuité est prolongée d'autant de jours. Le Clubmobile doit être demandé le jour même du remorquage de la voiture et sa mise à disposition ne peut être différée au-delà du lendemain. Le service est offert deux fois par an.

Retour à domicile

Après un accident ou une panne grave survenu au Luxembourg, l'ACL organise le transport qui ramène à leur domicile le membre et les autres occupants de la voiture et prend à sa charge les frais de ce retour à domicile effectué p.ex. en taxi.

Consultation technique et juridique

L'ACL prend en charge une fois par an, à raison de 250 € chacune, la consultation d'un expert en automobile et/ou d'un avocat (librement choisis par le membre) dans le cas d'un litige né après la date d'adhésion du membre et se rapportant à un accident de la circulation (sauf l'accident survenu sur le trajet de travail), à l'achat, la vente ou la réparation d'une voiture.

Dégât-gibier

Si la voiture conduite par le membre est endommagée par une collision avec du gibier sur la voie publique au Luxembourg, l'ACL rembourse, une fois par an, jusqu'à 500 €, les frais de réparation non couverts par une assurance. Le dégât doit être déclaré par la remise à l'ACL d'une attestation de la police certifiant les endroit, jour et heure de la collision, accompagnée de la facture détaillée et acquittée du garagiste qui a effectué la réparation.

Autotouring

Tous les membres reçoivent gratuitement « autotouring, le magazine de la mobilité » édité par l'ACL qui informe régulièrement sur des sujets d'actualité tels : construction routière, sécurité routière, code de la route, tourisme, activités du club, etc.

Carte Europe

Précisions préliminaires

La carte Europe émise par l'ACL, assure à son titulaire une protection lors de ses déplacements à l'étranger, quel que soit son moyen de transport. Son champ d'application couvre les pays d'Europe et concerne des incidents nés après la date d'établissement de la carte Europe.

Dépenses imprévues

En cas de dépenses imprévues, que le titulaire n'est pas en mesure de régler par ses propres moyens, il peut demander à l'ACL de les régler directement au fournisseur étranger. Ces frais remboursables peuvent concerner p.ex. un dépannage/remorquage, une consultation juridique ou une expertise technique. La limite est fixée à 750 € par période d'affiliation.

Continuation du voyage en cas de privation du véhicule

Si, à l'étranger, le titulaire de la carte Europe est privé de son véhicule (voiture, moto), suite à un accident ou une panne grave, l'ACL intervient une fois par an comme suit :

1. Réparation du véhicule à l'étranger

a) Si le titulaire attend sur place que la réparation soit effectuée, l'ACL lui rembourse les frais d'hôtel (logement + petit déjeuner) pendant une durée maximum de 4 jours à raison de 50 € par jour et par occupant du véhicule ainsi que la location d'une voiture à raison de 40 € par jour pendant 4 jours au maximum.

b) Si le titulaire continue son voyage jusqu'à sa destination, l'ACL prend à sa charge à hauteur de 250 € les frais de transport. (Pour le rapatriement ultérieur, voir page 9).

Ce montant est porté à 625 € si le titulaire récupère lors de son retour au Luxembourg le véhicule réparé entre-temps.

c) S'il n'est pas possible de continuer le voyage le jour de l'incident, l'ACL rembourse les frais d'hôtel (logement + petit déjeuner) pendant 1 jour à raison de 50 € par occupant du véhicule.

2. Réparation du véhicule au Luxembourg

Si la réparation ne peut pas avoir lieu sur place, l'ACL rapatrie le véhicule (voir page 8) et les personnes (voir page 9).

Si le titulaire continue son voyage jusqu'à sa destination de vacances, il sera procédé comme indiqué au point 1b.

- En cas de vol du véhicule, les points 1b et 1c sont applicables.
- En vue du remboursement, le titulaire remettra à l'ACL tous les justificatifs en indiquant les nom et adresse des personnes l'ayant accompagné.

Rapatriement des voiture, moto, caravane et remorque à bagages

Ce rapatriement est offert au titulaire de la carte Europe dans le cas où son véhicule (voiture, moto), à la suite d'un accident ou d'une panne à l'étranger, doit être rapatrié, la réparation sur place étant impossible. Le même service s'applique au véhicule volé et retrouvé à l'étranger.

Une fois par an, l'ACL prend à sa charge les frais de rapatriement du véhicule, si ceux-ci ne sont pas couverts par une assurance. Le rapatriement est organisé par l'ACL et effectué dans les meilleurs délais. En attendant, la voiture est à entreposer dans un garage.

Le rapatriement des caravane et remorque à bagages est accordé dans les mêmes conditions pour autant que leur masse à vide ou leur longueur ne dépassent pas respectivement 1,5 t et 4,5 m.

Sont exclus les véhicules d'une masse maximale autorisée dépassant 3,5 t et ceux dont la longueur dépasse 6 m ou la hauteur 3 m. La prestation ne s'appliquant ni aux véhicules qui seront mis à la ferraille ni à ceux dont la valeur ne justifie manifestement pas les frais du rapatriement, l'ACL se réserve le droit de vérifier l'état du véhicule.

Récupération des voiture, moto, caravane et remorque à bagages

Ce service de récupération est offert au titulaire de la carte Europe qui va récupérer lui-même son véhicule (voiture, moto) réparé à l'étranger après un accident ou une panne grave y survenus, ou lorsque le véhicule y a été retrouvé après un vol.

L'ACL prend à sa charge une fois par an et jusqu'à 375 € les frais de voyage du titulaire (ou d'une autre personne autorisée) pour aller récupérer le véhicule.

En vue du remboursement, le titulaire remettra à l'ACL

l'original des billets de voyage et une pièce justifiant le déplacement.

La récupération des caravane et remorque à bagages est offerte dans les mêmes conditions.

Si vous avez des doutes concernant l'interprétation ou l'application d'une disposition de la carte Europe, n'hésitez pas à nous consulter.

(Voir note page 16 : *En cas d'urgence...*)

Rapatriement des occupants

Le « Rapatriement des occupants » est offert au titulaire de la carte Europe dans le cas où son véhicule (voiture, moto, vélo), à la suite d'un accident, d'une panne grave ou d'un vol ne peut plus être utilisé pour rentrer au Luxembourg.

L'ACL rembourse une fois par an les frais de voyage du titulaire et des autres occupants du véhicule, du lieu de l'incident jusqu'à leur domicile au Luxembourg.

- Si le retour se fait en train, l'ACL rembourse les billets de 1^{ère} classe et, le cas échéant, le supplément pour couchettes.
- En cas de retour en voiture de location, le remboursement est limité au montant le moins élevé déterminé comme suit : 175 € par personne ou 500 € par voiture de location.
- Si l'incident s'est passé à plus de 1500 km (distance calculée par route) le retour peut se faire en avion de ligne. Le remboursement est alors limité au montant le moins élevé déterminé comme suit : 250 € par personne ou 1.000 € pour plusieurs personnes.

Les frais de transport pour rejoindre la gare, la station de location ou l'aéroport les plus proches du lieu de l'incident sont remboursés séparément, de même que les frais pour rallier le domicile à partir de l'aéroport ou de la gare d'arrivée au Luxembourg.

S'il n'est pas possible de rentrer au Luxembourg le jour de l'incident, l'ACL rembourse les frais de 1 jour d'hôtel (logement + petit-déjeuner) à raison de 50 € par occupant du véhicule.

En vue du remboursement le titulaire remettra à l'ACL l'original des justificatifs concernant les frais de voyage et de ceux attestant la panne, l'accident ou le vol.

Rapatriement de malades et de blessés

Le « Rapatriement de malades et de blessés » est offert au titulaire de la carte Europe, dans le cas où lors d'un déplacement à l'étranger en voiture, moto ou tout autre moyen de transport, le titulaire y est hospitalisé à la suite d'un accident ou d'une maladie grave et que l'autorité médicale juge nécessaire de le faire rapatrier au Luxembourg.

L'ACL organise le rapatriement et rembourse au titulaire une fois par an les frais de transport par ambulance ou par avion de ligne, du lieu de l'hospitalisation jusqu'au Luxembourg.

L'ACL étend cette prestation aux passagers de la voiture et de la moto qui justifient faire ménage commun avec le titulaire.

En vue du remboursement, remettre à l'ACL la facture originale acquittée relative aux frais de transport ou le billet d'avion, le certificat de l'autorité médicale étrangère ayant ordonné le rapatriement et, le cas échéant, un certificat de composition du ménage établi par l'administration communale.

Rapatriement par un conducteur de remplacement

Le « Rapatriement par un conducteur de remplacement » est offert au titulaire de la carte Europe, si par suite d'une maladie ou d'un accident il n'est plus en mesure de ramener sa voiture de l'étranger. Dans cette situation, et en l'absence d'un autre conducteur parmi les passagers, un conducteur de remplacement peut être demandé à l'ACL.

L'ACL envoie le plus vite possible un conducteur de remplacement qui ramène au Luxembourg la voiture, les occupants et les bagages.

L'ACL prend à sa charge, une fois par an, les frais de déplacement du conducteur de remplacement. Les frais relatifs à l'usage de la voiture (p.ex. carburant, péages) et ceux concernant les passagers restent à charge du titulaire.

Un certificat médical est à remettre à l'ACL attestant l'incapacité du titulaire de conduire et l'autorisant, le cas échéant, à rentrer avec le conducteur de remplacement.

Rapatriement par avion-ambulance

Le « Rapatriement par avion-ambulance » est offert au titulaire de la carte Europe, dans le cas où, à la suite d'un accident ou d'une maladie grave survenus lors d'un

déplacement à l'étranger en voiture, moto ou tout autre moyen de transport, l'autorité médicale étrangère juge qu'il y a nécessité (*) de transporter le titulaire par avion-ambulance au Luxembourg ou dans un hôpital des pays limitrophes.

Le titulaire demande le rapatriement à l'ACL qui en garantit le paiement des frais tout en les prenant à sa charge, une fois par an, jusqu'à 12.500 € par intervention.

L'ACL étend cette prestation aux passagers de la voiture et de la moto qui justifient faire ménage commun avec le titulaire. L'ACL se réserve le droit de faire contrôler l'urgence du transport par un médecin de son choix (*).

(*) Normalement le blessé ou le malade sont rapatriés par ambulance ou avion de ligne (voir page 10).

Rapatriement de la dépouille mortelle

Le « Rapatriement de la dépouille mortelle » concerne le titulaire de la carte Europe qui, lors d'un déplacement à l'étranger en voiture, moto ou tout autre moyen de transport, est décédé dans un accident de la circulation et dont la dépouille mortelle doit être rapatriée au Luxembourg en vue de l'inhumation.

L'ACL prend à sa charge une fois par an jusqu'à 2.500 € par dépouille rapatriée, les frais de ce rapatriement ainsi que certains frais accessoires s'y rapportant comme p. ex. ceux de la mise en bière.

Sur justification, l'ACL étend cette prestation aux passagers de la voiture et de la moto décédés dans les conditions décrites au premier alinéa et qui ont fait ménage commun avec le titulaire.

La mise à contribution du service doit être déclarée à l'ACL par la remise de l'original des factures en question, d'une attestation indiquant la cause du décès et, le cas échéant, d'un certificat de composition du ménage établi par l'administration communale.

Si vous avez des doutes concernant l'interprétation ou l'application d'une disposition de la carte Europe, n'hésitez pas à nous consulter.

(Voir note page 16 : *En cas d'urgence...*)

Visite d'une personne hospitalisée

La « Visite d'une personne hospitalisée » est offerte si, à la suite d'un accident ou d'une maladie survenus lors d'un déplacement à l'étranger en voiture, moto ou tout autre moyen de transport, le titulaire de la carte Europe y est hospitalisé.

Si le rapatriement du titulaire (voir page 10) ne peut pas avoir lieu dans l'immédiat, l'ACL prend à sa charge une fois par an et jusqu'à 375 € les frais de voyage aller et retour d'un membre de la famille du titulaire ou d'une personne qui justifie faire ménage commun avec lui, pour rendre visite au titulaire hospitalisé et le réconforter sur place.

Cette prestation est offerte aux mêmes conditions si une autre personne faisant ménage commun avec le titulaire est hospitalisée à l'étranger.

En vue du remboursement, remettre à l'ACL l'original des billets de transport ainsi qu'une attestation certifiant les causes de la mise à contribution du service et, le cas échéant, un certificat de composition du ménage établi par l'administration communale.

Retour anticipé pour cas d'urgence

Le « Retour anticipé pour cas d'urgence » est offert au titulaire de la carte Europe lorsqu'un événement grave (maladie, accident ou décès du conjoint, d'une personne faisant ménage commun avec le titulaire ou d'une personne apparentée au 1er degré au titulaire, à son conjoint ou à une personne faisant ménage commun avec le titulaire, grands dommages au domicile, cambriolage) est survenu au Luxembourg et y rend nécessaire la présence du titulaire alors que celui-ci est en déplacement à l'étranger.

L'ACL rembourse une fois par an jusqu'à 250 € les frais de voyage pour ce retour imprévu et provisoire du titulaire au Luxembourg. En retournant, par après, au lieu de son séjour à l'étranger, cette personne se voit rembourser également ce déplacement jusqu'à 250 €.

La prestation n'est pas accordée si le titulaire rentre anticipativement et définitivement au Luxembourg avec sa propre voiture ou sa moto.

L'ACL offre cette prestation aux autres personnes qui justifient faire ménage commun avec le titulaire.

En vue du remboursement, remettre à l'ACL, soit l'original des billets de transport, soit une autre preuve des frais de

voyage ainsi qu'une attestation certifiant les causes de la mise à contribution du service et, le cas échéant, un certificat de composition du ménage établi par l'administration communale.

Remorquage des voiture, moto, caravane et remorque à bagages

Ce service de remorquage est offert au titulaire de la carte Europe dans le cas où son véhicule (voiture, moto) est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident à l'étranger et doit être remorqué dans un garage.

L'ACL rembourse à son titulaire, par année, jusqu'à 250 € des frais de remorquage usuels du lieu de l'immobilisation jusqu'au garage le plus proche. Si le véhicule est remis en état de marche grâce à un dépannage de fortune exécuté par un garagiste sur le lieu de l'immobilisation, les frais de cette intervention sont remboursés au titulaire jusqu'à 250 € (*).

Le remorquage des caravane et remorque à bagages est offert dans les mêmes conditions.

Le remorquage est à déclarer par la remise à l'ACL de l'original de la facture détaillée et acquittée du garagiste qui a effectué le remorquage.

(*). Normalement les dépannages sur place sont exécutés par les services de l'automobile ou touring club du pays étranger en question.

Voiture de remplacement au Luxembourg

La « Voiture de remplacement au Luxembourg » est offerte, une fois par an, au titulaire de la carte Europe dans le cas où son véhicule (voiture, moto), à la suite d'un accident ou d'une panne grave, doit être rapatrié en vue de sa réparation. En attendant ce rapatriement le titulaire peut disposer au Luxembourg d'une voiture de remplacement à kilométrage illimité. Le rapatriement est à demander dès le retour du titulaire au Luxembourg.

Pendant les 5 premiers jours séparant le retour du titulaire au Luxembourg et le rapatriement de son véhicule, l'ACL met une voiture de remplacement gratuitement à la disposition du titulaire. Si celui-ci en préfère une autre, l'ACL lui rembourse un maximum de 20 € par jour. Pendant les 10 jours suivants le titulaire participe à raison de 50% aux frais de la location. S'il loue lui-même une voiture de son choix, l'ACL lui rembourse un maximum de 10 € par jour.

La voiture est couverte par les assurances suivantes : « responsabilité civile », « permis récent » et « casco » (franchise de 250 €). Le titulaire fait le plein d'essence au moment de rendre la voiture à l'ACL.

En principe seul le titulaire est autorisé à conduire ladite voiture de remplacement. Tout autre conducteur est soumis à l'aval de l'ACL.

Le service est offert dans les mêmes conditions si le véhicule du titulaire doit être rapatrié après avoir été volé puis retrouvé à l'étranger.

Secours international

Les automobile et touring clubs étrangers conseillent et assistent le titulaire de la carte Europe. La plupart de leurs prestations sont gratuites comme p.ex. le dépannage sur place qui est gratuit sur présentation de la carte Europe.

Si le titulaire de la carte Europe doit payer exceptionnellement certaines prestations du club étranger, il est prié d'adresser à l'ACL l'original de la quittance en y ajoutant son adresse et le numéro de son compte postal ou bancaire. Les frais qu'il a dû payer lui seront remboursés jusqu'à 250 € par année.

Véhicule mis à la ferraille

Le service de la mise à la ferraille est offert au titulaire de la carte Europe lorsque son véhicule (voiture, moto), a été entièrement détruit dans un accident de la circulation ou un incendie lors d'un déplacement à l'étranger et doit y être mis à la ferraille.

L'ACL prend à sa charge une fois par an jusqu'à 750 € les divers frais nés de la mise à la ferraille du véhicule.

L'ACL procédera de la même façon si le véhicule a subi une panne à tel point grave qu'un rapatriement ne serait plus justifié par la valeur restante du véhicule.

La mise à la ferraille des caravane et remorque à bagages est accordée dans les mêmes conditions.

Envoi de pièces de rechange

L'« Envoi de pièces de rechange » est offert au titulaire de la carte Europe si, à la suite d'un accident ou d'une panne à l'étranger, il ne lui est pas possible d'obtenir sur place

les pièces de rechange nécessaires à la réparation de son véhicule (voiture, moto).

Si ces pièces sont disponibles au Luxembourg, l'ACL les y achète et les expédie à ses frais au titulaire, par le moyen le plus approprié.

Pour éviter les erreurs, l'envoi d'une pièce est à demander de préférence par télécopieur (+352 450 493)*. En cas d'urgence, téléphoner à l'ACL (+352 26 000)*. L'ACL informe le titulaire du numéro du colis et de la date et de l'heure probable de l'arrivée des pièces. Le dédouanement et les frais qui en naissent sont à charge du titulaire.

Le prix d'achat des pièces est à rembourser par le titulaire à l'ACL.

*(Voir note page 16 : *En cas d'urgence...*)

Assistance juridique

L'ACL accorde au titulaire de la carte Europe une assistance juridique valable au Luxembourg et dans les autres pays d'Europe. Cette assistance juridique est accordée une fois par an pour des litiges dont l'origine est postérieure à la date d'émission de la carte Europe. La totalité des paiements est limitée à 2.000 € (ou à la contre-valeur dans une autre monnaie).

L'assistance juridique comprend :

a) En cas d'accident de la circulation

- Défense du titulaire devant le tribunal civil ou pénal.
- Démarches amiables ou actions judiciaires pour obtenir du présumé responsable ou de son assureur, la réparation du préjudice subi par le titulaire et les passagers de la voiture (moto) transportés à titre gratuit.

b) En cas de litige concernant la transaction d'un véhicule

Assistance dans tout litige avec des garagistes, des réparateurs ou des particuliers et concernant l'achat, la réparation, la vente et l'utilisation du véhicule du titulaire (voiture, moto).

c) Avance de cautions pénales

Pour obtenir la mise en liberté provisoire du titulaire emprisonné à l'étranger, avance d'une caution jusqu'à 2.500 €.

Paiement des honoraires d'avocat, des frais de justice et d'expertise globalement jusqu'à 1.500 € dans les éventualités a) et b) sous réserve, qu'en cas de défense pénale, seuls les honoraires d'avocat sont payés (et non les frais

de justice et les amendes). En cas d'action judiciaire, le dommage subi ou l'objet du litige doivent avoir une valeur supérieure à 200 €.

Secours divers

L'ACL offre un certain nombre de secours complémentaires, non préalablement définis, visant à venir en aide au titulaire de la carte Europe qui se trouve dans une situation particulièrement difficile. Il peut s'agir, notamment, de secours tels que :

- Conseils divers.
- Services de traduction.
- Envoi d'objets tels que lunettes, médicaments, etc.
- Rapatriement urgent des enfants.
- Avances remboursables de fonds.

Le présent service n'est pas automatiquement à la disposition du titulaire de la carte Europe, mais est soumis à l'appréciation de l'opérateur qui conduit le dossier d'assistance.

En cas d'urgence contacter l'ACL par téléphone au 26 000 ou par télécopieur au 450 455.

Pour contacter notre permanence au Luxembourg, composez le +352 comme préfixe national du Luxembourg.

Carte Monde

La carte Monde comporte toutes les prestations incluses dans la carte de membre « Europe ». Mais en plus elle fait bénéficier son titulaire d'une assurance médicale applicable en cas d'accident ou de maladie survenus lors d'un déplacement à l'étranger lorsqu'il y a nécessité médicale d'administrer un traitement curatif au titulaire. Par pays étranger on entend tout pays autre que le pays de domicile du titulaire. Cette assurance médicale est régie par les dispositions suivantes :

Conditions Générales d'Assurance (CGA)

1. Etendue de l'assurance

Nous vous offrons une garantie pour les maladies, accidents et autres événements mentionnés dans les Conditions Générales d'Assurance et survenus lors de vos voyages à l'étranger. Nous vous accordons l'indemnisation des frais de traitement curatif et autres prestations prévues en cas de sinistre survenu de manière inopinée à l'étranger. L'étendue de la garantie est soumise à la police d'assurance, à d'éventuelles conventions écrites ultérieures, aux Conditions Générales d'Assurance, ainsi qu'aux dispositions légales. Le contrat d'assurance relève du droit du Grand-Duché de Luxembourg.

2. Quels sont les voyages à l'étranger concernés par l'assurance ?

L'assurance est valable pendant un an pour tous les voyages à l'étranger de 6 semaines maximum entrepris par la personne assurée. La garantie d'assurance est exclue pour les voyages effectués en vue d'un traitement curatif.

3. Validité de l'assurance

L'assurance est valable à l'étranger. Est considéré comme pays étranger tout pays où la personne assurée n'a pas sa résidence principale. Le Grand-Duché de Luxembourg n'est pas considéré comme un pays étranger.

4. Fin de la garantie

- a) La garantie prend fin - également pour les sinistres en suspens - à la fin de chaque séjour à l'étranger, au plus tard à la fin de la sixième semaine du séjour à l'étranger ou à l'expiration du contrat d'assurance.
- b) Si, en raison de maladie ou des suites d'un accident, la personne assurée ne peut rentrer avant la date d'expiration de la protection de l'assurance, le droit aux prestations est prolongé pour le sinistre en question jusqu'à ce que la personne assurée soit à nouveau transportable.
- c) La garantie prend fin quand l'assuré n'est plus membre de l'ACL.

5. Qu'est-ce qu'un sinistre ?

Un sinistre est constitué par la nécessité médicale d'administrer à une personne assurée un traitement curatif suite à une maladie ou à un accident. Le sinistre commence avec le traitement curatif, il se termine lorsque les résultats des examens médicaux ont établi qu'il n'y a plus nécessité de traitement. Si le traitement curatif doit être étendu suite à une maladie ou d'un accident pour lesquelles il n'existe aucune relation de cause à effet, il y a alors création d'un nouveau dossier de sinistre. Le décès de la personne assurée est également considéré comme un sinistre.

6. Nos prestations

La nature et l'étendue des prestations dépendent des dispositions suivantes :

a) Traitements curatifs ambulatoires (médicaux et dentaires)

Remboursement jusqu'à 100% :

- Des honoraires des médecins en cas de traitement ambulatoire.
- Des coûts des médicaments et bandages.
- Des coûts des remèdes.
- Des coûts des appareillages nécessaires suite à un accident.
- Des coûts des opérations.
- Des frais de transport chez le médecin ou à l'hôpital le plus proche.
- Des soins dentaires visant à calmer la douleur, les plombages provisoires en résine de synthèse.

- Remboursement de 50% - total du remboursement maximal 250 € - des frais de couronnes provisoires et de prothèses dentaires amovibles, ainsi que de réparations de prothèses existantes suite à un accident.

b) Traitements curatifs stationnaires

Remboursement jusqu'à 100% :

- Des honoraires des médecins en cas de traitement stationnaire.
- Des frais d'hospitalisation, frais de séjour, soins médicaux et généraux compris.
- Des coûts des opérations.
- Des frais de transport chez le médecin ou à l'hôpital le plus proche en cas d'accident ou d'urgence.

c) Autres prestations :

- Frais de transport de médicaments vitaux.
- Frais de transport de sang pour transfusion.
- Rapatriement et accompagnement d'enfants.
- Frais de modification du titre de transport du conjoint/concubin de la personne tombée malade (jusqu'à 100 €).
- En cas d'hospitalisation d'une durée de 5 jours minimum : frais de déplacement pour rendre visite à un parent proche malade (jusqu'à 1.000 €).

Nous proposons également les prestations suivantes en cas de maladie :

- Renseignements sur les possibilités de soins médicaux sur place.
- Recommandation d'hôpitaux, cliniques spécialisées et possibilités de transfert.
- Première prise en charge et détermination du traitement et de l'évolution de la maladie par des entretiens entre médecins en cas de traitement ambulatoire.
- Organisation et prise en charge des coûts du transport/transfert à l'hôpital le plus proche ou chez le médecin le plus proche.
- Si nécessaire, une garantie de prise en charge des coûts envers les médecins ou l'hôpital.
- Conseil médical et observation de l'évolution de la maladie en cas de traitement stationnaire et de traitements réalisés en ambulatoire afin d'éviter une prise en charge stationnaire.

- Prise de contact avec le médecin de famille, transmission d'informations entre les médecins.
- Information des proches à la demande de l'assuré.
- Organisation du rapatriement pour raison médicale avec un moyen de transport adéquat, au besoin avec accompagnement, avec prise en charge des coûts.
- En cas de décès, organisation du transport du corps ou de l'inhumation à l'étranger, avec prise en charge des coûts.

d) Les points suivants sont à observer :

- Liberté est laissée à la personne assurée de consulter le médecin ou dentiste agréé de son choix parmi les praticiens du pays où il séjourne.
- Les médicaments, bandages, remèdes et appareillages doivent faire l'objet d'une prescription établie par ces praticiens, les médicaments devant être par ailleurs achetés en pharmacie ou dans tout autre établissement officiellement reconnu.
- En cas de nécessité de traitement curatif stationnaire, la personne assurée se doit de se rendre à l'hôpital le plus proche dans le pays où elle séjourne. Cet hôpital doit être officiellement reconnu et se trouver en permanence sous la direction d'un personnel médical, disposer de moyens de diagnostic et thérapeutiques suffisants et pratiquer l'anamnèse. Les conditions ci-dessus s'annulent en cas de recommandation d'un hôpital par l'ACL.
- Le rapatriement doit être effectué à la résidence principale de la personne assurée ou un hôpital du Grand-Duché de Luxembourg.
- L'organisation du rapatriement est assurée par l'ACL.
- Transport de sang pour transfusions et de médicaments
Au cas où un traitement curatif nécessite une transfusion sanguine ou si des médicaments vitaux ont été volés ou sont périmés, nous garantissons le remboursement jusqu'à 100% - dans des proportions raisonnables - des frais de transport selon des conditions appropriées de l'établissement le plus proche (pharmacie, hôpital ou autre établissement officiellement reconnu) jusqu'à l'endroit où séjourne la personne assurée.

7. Limitation de notre obligation à prestations

Aucune prestation ne sera accordée pour :

- a) Les traitements suivis à l'étranger quand le voyage en était l'unique ou l'une des raisons.
- b) Les maladies pour lesquelles la personne assurée connaissait la nécessité du traitement au moment de son départ, à moins que le voyage n'ait été entrepris en raison du décès du conjoint ou d'un parent de premier degré.
- c) Les maladies et leurs suites, ainsi que les suites d'accidents et les décès causés par la participation active à des faits de guerre ou de troubles intérieurs.
- d) Les maladies ou accidents d'origine intentionnelle, y compris leurs suites, ainsi que les traitements de désintoxication et de désaccoutumance.
- e) Les maladies psychiques, psychogènes et psychosomatiques.
- f) Les frais de traitement concernant une grossesse connue de la personne assurée avant le début du voyage, une interruption volontaire de grossesse, un accouchement, ainsi que des maladies post-natales et leurs suites. Néanmoins, le traitement de complications de grossesse survenues brutalement et que l'assurée ne pouvait pas prévoir, ainsi qu'une naissance prématurée avant la fin de la 32^{ème} semaine de grossesse et les fausses couches sont pris en charge par l'assureur. La garantie d'un traitement médical nécessaire est également accordée à un enfant prématuré dans le cadre d'une naissance prématurée.
- g) Les traitements en cure et sanatorium, de même que les soins de rééducation.
- h) Les traitements appliqués par le conjoint, les parents ou les enfants. Les frais matériels sont remboursés conformément au tarif.
- i) Le placement dû à la nécessité d'assistance ou d'internement.

Au cas où le montant d'un traitement curatif ou d'autres types de soins pour lesquels des prestations ont été convenues, excède les frais médicaux usuels, ou si le remboursement exigé est injustifié, nous sommes en droit de réduire nos prestations à un montant approprié.

Si l'assuré a droit à des prestations des caisses légales d'assurance accident ou d'assurance retraite, à une assurance médicale ou accident légale, nous ne sommes tenus qu'au remboursement des frais restants médicalement nécessaires.

8. Que faire en cas de sinistre ?

- a) Dès que vous constatez qu'il y a sinistre, contactez notre service d'urgence en appelant au (+352) 26 000 afin de vous faire conseiller et aider conformément au § 6.
- b) Envoyez vos justificatifs à DKV Luxembourg S.A., Service Remboursement, 43, av. J.-F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, en indiquant votre numéro de membre ACL.
- c) Les justificatifs de frais présentés doivent toujours être des originaux. Nous ne sommes tenus à nos prestations que sur présentation d'originaux. De plus, vous devez nous fournir tout justificatif que nous jugerions indispensable pour faire la preuve de nos obligations à prestations.
- d) Si une autre compagnie d'assurance a participé au paiement des frais, une copie du justificatif, sur lequel doit néanmoins être apportée la mention - originale - du montant de sa participation aux frais, nous suffit.
- e) Le droit aux prestations pour rapatriement d'une personne décédée doit être justifié par un certificat de décès de l'administration locale.
- f) Tous les documents et justificatifs resteront notre propriété pleine et entière.
- g) Nous pouvons également accorder des prestations au porteur ou expéditeur de justificatifs en bonne et due forme, ceci à effet libératoire.

9. Contenu et libellé des justificatifs

a) Les factures doivent comporter :

- Les noms et prénoms du patient.
- La désignation de la maladie (diagnostic).
- Le détail des prestations médicales ainsi que toutes les données concernant chaque traitement.

b) Attention :

- Sur les ordonnances doivent figurer clairement le médicament prescrit, son prix et la mention « acquitté ».

- Les ordonnances sont à nous adresser, accompagnées des notes d'honoraires de médecin correspondantes, des factures portant sur les remèdes et appareillages.
- Concernant les soins dentaires, les dents soignées ou qui ont fait l'objet d'une prothèse provisoire et les soins effectués correspondants doivent être mentionnés sur les factures.

10. Autres points à observer en cas de sinistre

- a) Vous devez faire valoir votre droit aux prestations d'assurance immédiatement après la fin du traitement.
- b) Vous êtes tenus de nous fournir, à notre demande, tous les renseignements nécessaires à l'évaluation du sinistre ou de notre devoir de prestations et de son étendue.
- c) La personne assurée est tenue de nous autoriser à nous procurer les renseignements nécessaires (notamment en libérant les médecins du secret médical).
- d) La personne assurée est tenue, à notre demande, de se faire examiner par un médecin mandaté par nous.
- e) La personne assurée est tenue de réduire le dommage dans la mesure du possible et de s'abstenir de tout comportement susceptible d'entraver la guérison.

Veillez respecter les règles ci-dessus. Tout non-respect des obligations ci-dessus nous libère de notre devoir de prestation. La connaissance et le non-respect de la personne assurée équivalent à la connaissance et au non-respect du souscripteur.

11. Justificatifs en devises étrangères

Les frais de maladie facturés dans des monnaies étrangères seront convertis en € au cours du jour où les justificatifs parviendront à l'assureur.

12. Frais de traduction et de virement

Les frais de virement des prestations, de même que les traductions - à l'exception de l'espace linguistique des pays de la Communauté européenne - sont déductibles des prestations.

13. Prétention à l'égard de tiers

Si le contractant ou une personne assurée a un droit à dommages et intérêts à l'encontre d'un tiers, qui n'est pas du ressort du droit des assurances, ce droit devra être - sans préjudice de transfert légal de créance - cédé par écrit à l'assureur, à concurrence du montant des indemnités accordées au titre du contrat d'assurance. Si le contractant ou une personne assurée renonce à cette prétention, sans l'accord de l'assureur, celui-ci sera dégagé de son obligation de prestations à concurrence de l'indemnité qui aurait pu lui échoir au titre de la créance ou du droit.

14. Obligations de l'assuré

- a) Tout traitement hospitalier est à signaler à l'assureur dans un délai de 10 jours à compter du 1er jour du traitement.
- b) Le souscripteur et la personne assurée sont tenus de fournir, à la demande de l'assureur, tout renseignement et tout justificatif nécessaires au constat du sinistre ou de l'obligation d'indemnisation de l'assureur, ainsi qu'au montant de cette indemnisation.
- c) La personne assurée doit se soumettre, à la demande de l'assureur, à un examen médical par un médecin accrédité par l'assureur.
- d) Le souscripteur et la personne assurée doivent, à la demande de l'assureur, faire la déclaration suivante : *J'autorise l'assureur, en mon nom, ainsi qu'au nom des personnes assurées avec moi, aussi longtemps que je les représenterai légalement, à se procurer à tout moment toute information concernant des maladies, suites d'accidents et infirmités antérieures, présentes ou survenues pendant le contrat et jusqu'à son expiration, ainsi que toutes les assurances personnelles faisant l'objet d'une demande, existantes ou résiliées. A cet effet, l'assureur peut à sa convenance interroger médecins, dentistes, établissements de santé de toutes sortes, ainsi que toute compagnie d'assurance. Je libère ces personnes du secret médical et les autorise à fournir à l'assureur toute information nécessaire.*

15. Déclarations d'intention et notifications

Les déclarations de volonté et annonces doivent nous être adressées par écrit. Les courtiers d'assurance ne sont pas habilités à en prendre réception.

16. Prescription

Toute prétention déduite de ce contrat est prescrite au bout de trois ans à compter de la date de l'événement sur lequel elle se fonde.

17. Délai de la demande / juridiction compétente

Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg sont seuls compétents pour tout litige concernant ce contrat et opposant le souscripteur et l'assureur.

18. Droit applicable

Le contrat d'assurance relève du droit du Grand-Duché de Luxembourg.

19. Clause concernant la protection des données (art. 26 de la loi du 2 août 2002)

De convention expresse et conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous autorisez la DKV Luxembourg S.A. à enregistrer et à traiter les données que vous lui avez communiquées ainsi que celles que vous lui communiquerez ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance et de prévenir toute fraude.

Le responsable du traitement est DKV Luxembourg S.A., 43 av. J.-F. Kennedy, L - 1855 Luxembourg. Elle peut communiquer vos données à des tierces personnes conformément aux modalités et conditions énoncées à l'article 111-1 de la loi modifiée du 6.12.1991 sur le secteur des assurances consacrant le secret professionnel en matière d'assurances. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données. Vous pourrez exercer ce droit en adressant une demande écrite à la DKV Luxembourg S.A.

La durée de conservation de vos données est limitée à la durée du contrat d'assurance et à la période postérieure pendant laquelle la conservation des données est nécessaire pour permettre à la Compagnie de respecter ses obligations en fonction des délais de prescription ou en application d'autres dispositions légales.

Smart Key

Cette prestation permet au titulaire de la carte de membre « Monde » de faire sauvegarder un jeu de clés (voiture, habitation, boîte à lettres, coffre-fort, etc.) quelle qu'en soit la forme et le format, en un endroit sécurisé. Ce jeu de clés est par après accessible à tout moment au seul titulaire ou à certaines personnes désignées spécialement par le titulaire lorsque celui-ci aura besoin de ces clés suite à une perte ou un vol de ses clés habituelles. Les clés de sauvegarde confiées à l'ACL sont remises à une société de gardiennage établie au Luxembourg. Pour des raisons de confidentialité cette remise se fait sous emballage anonyme identifiable uniquement par l'ACL au moyen d'un code de référence individuel.

Le nombre de dépôts gratuits de clés est limité à 1 par durée de validité de la carte Monde. Un dépôt supplémentaire est facturé au tarif actuellement en vigueur. Si le titulaire a besoin des clés de sauvegarde, il en informe l'ACL qui les lui remet ou le cas échéant à la personne de confiance désignée par le titulaire. Si le titulaire ou une personne de confiance désignée par lui récupèrent les clés au siège de l'ACL à Bertrange, cette restitution est gratuite. Si toutefois les clés sont à livrer à une autre adresse (au Luxembourg ou à l'étranger), cette restitution est assimilée à une intervention de dépannage/remorquage et en suit les règles de gratuité, soit deux interventions gratuites par durée de validité de la carte « Monde », une 3ème étant facturée à moitié prix. Si après cette restitution le titulaire confie à nouveau les clés à l'ACL, il ne lui est demandé pour ce service qu'un faible forfait.

Carte MOOVE

La carte MOOVE est réservée aux jeunes de 16 à 19 ans. Elle est gratuite et comporte les prestations suivantes :

• Dépannage/remorquage

2 dépannages par année sont gratuits en cas de panne ou d'accident de la moto ou de la voiture.

Le service de dépannage de l'ACL fonctionne tous les jours 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Il assure au Luxembourg le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule.

• Retour à domicile

Après un accident ou une panne grave au Luxembourg, l'ACL organise et prend en charge les moyens de transport pour ramener (par exemple en taxi) le membre et les éventuels passagers à leur domicile au Luxembourg.

• Avantage-ACL et Show your Card !

Ces programmes donnent accès à des centaines de réductions de prix et d'autres avantages touristiques accordés par des hôtels, parcs d'attractions, musées, etc. au Luxembourg et partout ailleurs. Nombreuses remises-club lors de l'achat de cartes et de guides à l'ACL.

• Tourisme

Itinéraires, prospectus, cartes routières, guides d'hôtels et de camping, vignettes d'autoroutes, timbres fiscaux, accessoires de sécurité, renseignements touristiques, état des routes, etc.

• Consultations techniques et juridiques

Les collaborateurs de l'ACL conseillent le membre gratuitement sur toute question se rapportant à un accident, à l'achat, la vente ou la réparation d'un véhicule, etc. D'autre part, l'ACL prend en charge une fois par an, jusqu'à 250 € chacune, la consultation d'un expert en automobile et/ou d'un avocat au libre choix du membre.

• Tests de voitures

L'ACL fait profiter ses membres d'une vaste collection de tests de voitures leur permettant de bien se documenter avant l'achat d'une voiture.

• **Diagnostic Center**

Ce centre technique vise notamment à réduire les frais d'entretien et de réparation des véhicules. Il aide, par ailleurs, à clarifier les litiges avec des garagistes ou des revendeurs de voitures. Par son grand choix de tests techniques, il permet au membre de recevoir, moyennant une participation aux frais privilégiée, un constat objectif de l'état de sa voiture ou de celle qu'il envisage d'acheter.

• **Voiture de remplacement**

Si, à la suite d'un accident ou d'une panne grave survenus au Luxembourg, la voiture du membre est remorquée, par l'ACL, au garage en vue de sa réparation, l'ACL met à disposition de son membre, dès le jour du remorquage, gratuitement pendant trois jours une voiture de remplacement, un Clubmobile. Cette prestation est accordée deux fois par an.

• **Dégât-gibier**

Si le véhicule conduit par le membre est endommagé sur la voie publique au Luxembourg par une collision avec du gibier, l'ACL rembourse une fois par an, jusqu'à 500 €, les frais de réparation non couverts par une assurance.

La carte MOOVE est uniquement valable au Luxembourg. Pour l'assistance à l'étranger, souscrire une carte Europe auprès de l'ACL. Pour un dépannage / remorquage composer le (+ 352) 26 000, disponible 24h sur 24 - 7 jours sur 7.

Les données personnelles fournies par le membre lors de son inscription à MOOVE sont traitées de façon strictement confidentielle et ne sont en aucun cas cédées à des tiers.

L'ACL se réservant le droit de modifier ses prestations, la présente information n'est pas contractuelle. Pour toute précision, contacter nos collaborateurs.