



**Les questions les plus fréquentes à propos de  
MyACL ClubMobil**

## QUESTIONS GÉNÉRALES

### 1. Qu'est ce que MyACL ClubMobil

C'est un leasing opérationnel pour les clients privés résidents luxembourgeois (Private Lease).

### 2. Qu'est-ce que le Private Lease ?

C'est un contrat de location de voiture à long terme avec services, pour une durée et un kilométrage convenus, conçu tout spécialement pour les particuliers.

Ce loyer comprend :

- L'amortissement du véhicule,
- La taxe de circulation,
- L'assurance Responsabilité civile,
- L'assurance Protection juridique (appelée également Défense en justice)
- L'assurance conducteur
- Une couverture pour les pertes et dommages au véhicule (CASCO)
- Les frais d'entretien et de réparations mécaniques
- L'assistance dépannage
- Le véhicule de remplacement de catégorie « first immediate » (= « micro-citadines » telles que Opel Corsa, Renault Twingo, ..., pour toute immobilisation ou privation d'usage supérieure à 2 heures)
  - Les pneus été et hiver (fournis selon usure)

Ce loyer ne comprend pas :

- La consommation de carburant,
- Les amendes suite aux infractions routières.

### 3. Pour quelle durée puis-je souscrire un contrat Private Lease ?

Vous pouvez souscrire un contrat Private Lease pour toute durée comprise entre 24 et 48 mois. Pour certains véhicules, la durée peut être limitée.

### 4. Quels sont les principaux critères de calcul de mon loyer mensuel?

Votre loyer mensuel est fonction principalement :

- Du véhicule choisi, (valeur catalogue, options, cylindrée),
- De la durée de votre contrat,
- Du kilométrage de votre contrat.

### 5. Combien de kilomètres puis-je parcourir avec le véhicule?

Le kilométrage à parcourir est laissé à votre choix lors de la souscription du contrat et est indiqué dans votre contrat.

Vous pouvez dépasser le kilométrage initialement prévu dans votre contrat ou rouler moins de kilomètres qu'initialement prévu. Dans ce cas, votre loyer sera revu en fonction de vos paramètres réels.

Le kilométrage total sur la durée de votre contrat ne devra néanmoins jamais excéder le

kilométrage maximum indiqué dans la grille matricielle de révision des loyers.

## 6. Combien de temps puis-je utiliser mon véhicule ?

La durée d'utilisation du véhicule correspond à la durée spécifiée dans votre contrat.

La durée d'utilisation pourra être revue en cours de contrat mais ne pourra en aucun cas être inférieure à 12 mois, ni supérieure à 24 mois. Pour certains véhicules, la durée du contrat sera limitée et indiquée sur la grille matricielle.

## 7. Que se passe-t-il si je parcours plus ou moins de kilomètres que prévus dans le contrat ?

Dans ce cas, votre loyer sera adapté en fonction de vos paramètres réels (mois/kilomètres).

Mais rassurez-vous : vous n'aurez jamais de mauvaises surprises. Vous recevez, en annexe à votre offre, une grille matricielle reprenant le loyer pour toutes les combinaisons possibles entre la durée et le kilométrage. Vous profitez ainsi d'un maximum de flexibilité et d'une totale transparence.

Dans le cas où vous atteignez le kilométrage maximal avant la date prévue de fin du contrat, celui-ci prendra fin et vous devrez restituer le véhicule sans délai. Un décompte de loyers sera opéré sur base de vos paramètres réels reportés dans la matrice.

## 8. Puis-je modifier les paramètres durée/ kilométrage de mon contrat ou le résilier de manière anticipée ?

Oui, vous pouvez modifier les paramètres de votre contrat à tout moment pendant la période de location.

Au besoin, vous pouvez mettre fin à votre contrat de façon anticipée après une période minimale de 12 mois. Vous devez toutefois nous informer à l'avance.

Votre loyer sera recalculé avec effet rétroactif conformément à la grille matricielle, sur base des nouveaux paramètres de durée (minimum 12 mois) et de kilométrage.

## 9. Comment fonctionne la matrice?

Les changements des paramètres durée/ kilométrage de votre contrat donnent lieu à un recalcul des loyers, avec effet rétroactif, sur base de la matrice.

Supposons que vous ayez signé une offre avec les paramètres durée/kilométrage suivants : 24 mois et 25000 km. Le loyer calculé dans l'offre est de 250 euros TTC/mois.

Voici quelques simulations d'adaptation de votre loyer en fonction de la modification des paramètres :

### 1. Même durée mais kilométrage plus élevé

La voiture est restituée en fin de contrat (24 mois) avec un kilométrage de 31.000 km :  
Loyer mensuel sur base de la matrice en fonction des nouveaux paramètres 24 mois et 31.000km : 256€:

Régularisation des loyers pour les mois facturés : 256€ (nouveau loyer) - 250€ (loyer de départ) x 24 mois = 144€

Facture complémentaire à payer de **144€**

## 2. Même durée mais kilométrage moins élevé

La voiture est restituée en fin de contrat (24 mois) avec un kilométrage de 12.500 km :  
Loyer mensuel sur base de la matrice en fonction des nouveaux paramètres 24 mois et 12.500km : 235€  
Régularisation des loyers pour les mois facturés : 235 (nouveau loyer) – 250 (loyer de départ) x 24 mois = 360€  
Crédit en votre faveur de **360 €**

## 3. Dépassement de durée et de kilométrage, avec kilométrage maximal autorisé atteint.

La voiture a atteint le kilométrage maximal de 35.000 km après 26 mois.  
Vous devez impérativement nous restituer la voiture sans délai.  
Loyer mensuel sur base de la matrice en fonction des nouveaux paramètres 26 mois et 35.000km : 256 €:  
Régularisation des loyers pour les mois facturés : 256 (nouveau loyer) – 250 (loyer de départ) x 26 mois = 156€  
Facture complémentaire à payer de **156 €**

## 4. Rupture anticipée du contrat dans les 12 premiers mois

Vous demandez la rupture de votre contrat après 10 mois de location et 11.000 km.  
Facturation de 2 mois supplémentaires (durée minimale du contrat de 12 mois) : 2 x 250€ (loyer de départ) = 500 €  
Loyer mensuel sur base de la matrice en fonction des nouveaux paramètres 12 mois et 11.000 km : 245€  
Régularisation des loyers pour les mois facturés : 245€ (nouveau loyer) – 250€ (loyer de départ) x 12 mois = 60€  
Facture complémentaire à payer de **440€**

Km total	Durée (en mois)	12 - 14	15 - 17	18 - 20	21 - 23	24 - 26	
10000 - 14999	4	245,00	247,00	247,00	247,00	235,00	2
15000 - 19999		256,00	250,00	245,00	245,00	247,00	
20000 - 24999		268,00	256,00	256,00	250,00	245,00	
25000 - 29999		280,00	268,00	256,00	256,00	250,00	1
30000 - 34999		293,00	278,00	268,00	263,00	256,00	3

## 10. Y a-t-il un âge minimal ou maximal pour profiter de la formule Private Lease ?

Non, mais pour des raisons d'acceptation du risque par l'assureur, tout conducteur habituel du véhicule doit être titulaire d'un permis de conduire valable depuis au moins deux ans et avoir maximum 75 ans au moment de la souscription.

## 11. Comment puis-je payer mes mensualités ?

Le loyer mensuel est payable anticipativement, à réception de la facture.  
Vous pouvez payer vos mensualités par domiciliation bancaire ou par virement.

## 12. Que se passe-t-il si je ne paye pas mes mensualités ou si je les paie avec retard ?

Un intérêt est dû de plein droit sur tout montant non payé à l'échéance.

Si vous restez en défaut de paiement de deux échéances de loyer, nous pouvons mettre fin au contrat de location avec effet immédiat. Vous pouvez également y mettre fin. S'il est mis fin au contrat, votre décompte de loyers sera calculé en fonction des paramètres réels (durée/kilométrage) constatés lors de la restitution du véhicule, tenant compte d'une période minimale de 12 mois.

## 13. Suis-je le propriétaire de la voiture ?

Non, le véhicule reste la propriété exclusive d'Axus Luxembourg SA. Vous en êtes le locataire.

## 14. Mon partenaire, mon fils, ma fille, un ami, ... peuvent-ils conduire la voiture ?

Bien sûr, à condition qu'ils soient titulaires d'un permis de conduire valable, délivré par le Luxembourg ou par un autre pays de l'Union Européenne et qu'ils conduisent le véhicule à titre occasionnel.

Si l'une de ces personnes conduit habituellement le véhicule, elle doit impérativement avoir été renseignée par vous sur le document de déclaration préalable à la couverture d'assurance complété à la souscription du contrat et doit donc répondre aux critères d'acceptation définis par l'assureur.

A noter qu'en cas de sinistre en tort avec ou sans tiers, l'indemnité contractuelle forfaitaire est doublée si le conducteur au moment des faits est âgé de moins de 23 ans.

## 15. Puis-je utiliser ma voiture à l'étranger ?

Oui, vous pouvez utiliser votre voiture à l'étranger.

Votre véhicule est couvert en assurance dans les pays repris au recto de votre certificat d'assurance (carte verte) dans la mesure où ils n'ont pas été barrés.

## 16. La formule Private Lease est-elle également destinée aux indépendants ?

Non, le Private Lease est une formule réservée à un usage privé.

## 17. De quels documents ai-je besoin pour conclure un contrat Private Lease?

- Un permis de conduire valable ;
- Une copie de votre carte d'identité ;
- Une copie de vos 3 dernières fiches de salaire ;
- Une attestation de résident luxembourgeois ;
- Le cas échéant, une attestation d'occupation émise par votre employeur.

## 18. Quelles sont les conditions requises pour pouvoir souscrire un contrat Private Lease ?

- Acceptation par l'assureur crédit Atradius qui analysera votre solvabilité.
- Acceptation par l'assureur en responsabilité civile. Afin de satisfaire aux conditions d'acceptation de l'assureur, il vous est demandé de compléter et signer la déclaration préalable à la couverture d'assurance.
- Signer la convention de cession sur salaire par laquelle vous autorisez Axus Luxembourg S.A. à opérer une saisie sur votre salaire en cas de non paiement des montants dus en exécution du contrat de location.  
(Voir document PDF)

## 19. Quand puis-je recevoir la confirmation de l'accord crédit ?

Axus Luxembourg SA via le site d'ACL peut introduire directement votre demande sur la base d'une copie de votre carte d'identité et de votre fiche de paie du dernier mois écoulé. Votre solvabilité est vérifiée dans les 48 heures ouvrables.

## 20. Quelle est la couverture assurance de mon véhicule?

Le contrat Private Lease prévoit les couvertures suivantes :

- Une assurance responsabilité civile (assurance obligatoire couvrant les dommages causés à des tiers) ;
- Une assurance protection juridique (prenant en charge les frais de défense et d'assistance juridique notamment dans les cas de recours civil ou de défense pénale).
- Une assurance conducteur (couvrant les dommages corporels du conducteur suite à un sinistre survenu avec le véhicule)
- Une couverture des pertes et dommages au véhicule (CASCO).

Les conditions générales relatives aux assurances Responsabilité civile, protection juridique et conducteur sont consultables sur : <http://MyACLclubmobildocs.axus.lu/>

Les conditions de couverture des pertes et dommages au véhicule sont reprises dans votre contrat de location.

## 21. Puis-je ajouter des accessoires à mon véhicule après la livraison de ma voiture ?

Pas de soucis mais notre accord préalable est indispensable.

Deux possibilités s'offrent à vous :

Vous pouvez placer des accessoires à vos frais. Ces accessoires doivent être enlevés avant la restitution du véhicule en fin de contrat. Leur pose et enlèvement ne peut en aucun cas endommager le véhicule. Ces accessoires ne sont pas couverts en cas de perte ou de dommage.

Vous pouvez demander une modification de votre contrat afin d'y inclure les accessoires complémentaires. Ces accessoires deviennent notre propriété sans qu'aucune indemnité ne puisse nous être réclamée. Le véhicule doit donc être restitué avec ces accessoires en fin de contrat. Ces accessoires sont couverts en cas de perte ou dommage consécutif à un sinistre.

**22. Dois-je payer moi-même les amendes relatives aux infractions routières ?**

Oui.

**23. Puis-je fumer à bord de la voiture ?**

Fumer est néfaste pour la santé, mais nous ne pouvons pas vous l'interdire. Veuillez toutefois à restituer la voiture en parfait état de propreté, sans dommages intérieurs (ex : trous dans la sellerie causés par des mégots de cigarette), ni odeurs désagréables.

**24. Le carburant est-il compris dans le loyer ?**

Non, vous payez le carburant vous-même.

**ASSISTANCE**

**25. Puis-je compter sur une assistance dépannage ?**

Oui, vous bénéficiez d'une assistance dépannage avec votre carte membre ACL. Vous pouvez vous référer aux conditions générales d'assistance qui se trouvent sur le site <http://MyACLclubmobildocs.axus.lu>.

**ENTRETIENS, REPARATIONS MECANQUES ET REMPLACEMENTS DES PNEUMATIQUES**

**26. Dois-je payer les entretiens ou les réparations mécaniques moi-même ?**

Non, un concessionnaire officiel de votre choix de la marque de votre véhicule adressera sa facture à Axus Luxembourg SA.

**27. Les vidanges d'huile sont-elles comprises dans mon contrat ?**

Oui, celles-ci sont effectuées lors des entretiens prescrits par les constructeurs et prévus auprès du concessionnaire officiel de votre choix de la marque de votre véhicule.

**28. Puis-je choisir moi-même le garage pour l'entretien de ma voiture ?**

Oui, vous pouvez choisir le concessionnaire officiel de votre choix de la marque de votre véhicule, situé au Grand-Duché de Luxembourg.

En cas de besoin d'une prestation en Belgique, veuillez contacter Axus Luxembourg S.A.

### 29. Puis-je faire installer des pneus hiver sur la voiture ?

Oui, les pneus hiver sont prévus dans votre contrat. S'il n'est pas possible d'obtenir des pneus hiver compatibles avec les jantes d'origine, alors le service technique d'Axus Luxembourg proposera à sa charge l'installation d'un kit hiver (jantes+pneus) d'une dimension inférieure. Veillez à faire monter vos pneus hiver dès que les conditions hivernales l'exigent, comme le prévoit la loi luxembourgeoise.

Au terme de votre contrat de location, vous devrez restituer le véhicule avec les 2 jeux de pneus été et hiver. Si vous êtes en possession d'un kit hiver celui-ci devra nous être restitué dans son intégralité.

### 30. Puis-je choisir moi-même le garage pour le changement de pneus ?

Les changements de pneus peuvent se faire chez le concessionnaire de votre choix de la marque de votre véhicule situé au Grand-Duché de Luxembourg.

En cas de besoin d'une prestation en Belgique, veuillez contacter Axus Luxembourg S.A.

### 31. Puis-je recevoir une voiture de remplacement en cas d'entretien ou de réparation mécanique du véhicule?

Oui, vous pouvez bénéficier d'une voiture de remplacement de catégorie (= « micro-citadines » telles que Opel Corsa, Renault Twingo, ..., pour toute immobilisation ou privation d'usage supérieure à 2 heures).

## SINISTRES

### 32. Mon véhicule est-il couvert pour tous les dommages?

Sont couverts les pertes et dommages au véhicule consécutifs à tout :

- heurt, chute, versement, collision,
- vandalisme,
- vol et tentative de vol du véhicule,
- incendie,
- bris de vitre, (sauf optiques de phares et rétroviseurs),
- dégâts de la nature,
- accident avec animal ou gibier.

Les objets personnels et accessoires non fixés au véhicule (porte vélo, coffre de toit, ...) ne sont pas couverts.

### 33. Comment puis-je signaler un dommage ?

#### Sinistre avec tiers :

Complétez le formulaire européen de déclaration d'accident avec la partie adverse et renvoyez l'original à Axus Luxembourg SA, 270 route d'Arlon, L-8010 Strassen. Vous pouvez également en envoyer une copie par mail à [easydriving@axus.lu](mailto:easydriving@axus.lu).

#### Sinistre sans tiers :

Signalez le dommage le plus rapidement possible à Axus Luxembourg SA. Pour cela, veuillez remplir le document de « déclaration de sinistre sans tiers pour l'assurance des véhicules à moteur » disponible dans votre driver pack et renvoyez le par courrier à Axus Luxembourg S.A., 270 route d'Arlon, L-8010 Strassen ou par e-mail à [easydriving@axus.lu](mailto:easydriving@axus.lu).

#### 34. Puis-je recevoir une voiture de remplacement en cas de sinistre?

Oui, vous pouvez bénéficier d'une voiture de remplacement de catégorie « First Immediate » (= « micro-citadines » telles que Opel Corsa, Renault Twingo, ..., pour toute immobilisation ou privation d'usage supérieure à 2 heures).

#### 35. Quelle est la procédure à suivre pour faire réparer mon véhicule ?

Après déclaration de votre sinistre, si votre véhicule n'est pas immobilisé, rendez-vous chez le concessionnaire de votre choix de la marque de votre véhicule situé au Grand-Duché de Luxembourg pour y faire réparer le dommage.

En cas de besoin d'une prestation en Belgique, veuillez contacter Axus Luxembourg S.A.

Si le véhicule est immobilisé, l'assistance déposera votre voiture auprès d'un concessionnaire officiel de la marque de votre véhicule.

Le concessionnaire s'accordera avec Axus Luxembourg et l'expert désigné pour obtenir un accord de réparation, sauf dans le cas où le véhicule n'est plus économiquement ou techniquement réparable.

#### 36. Dois-je régler la facture de réparation de mon véhicule ?

Non, le concessionnaire établit la facture de réparation au nom d'Axus Luxembourg SA qui se charge de payer le concessionnaire.

#### 37. Une quote-part dans les frais de réparation est-elle d'application et, si oui, dans quels cas?

Oui, une quote-part dans les frais de réparation (appelée indemnité forfaitaire) est d'application en cas de sinistre, lorsque la cause de l'évènement dommageable n'est pas exclusivement imputable à un tiers identifié.

##### Exceptions :

Aucune indemnité forfaitaire ne sera appliquée en cas de :

- bris de vitre
- collision prouvée avec un animal domestique ou de ferme appartenant à une tierce personne identifiée.
- vol et tentative de vol (**uniquement en cas de déclaration auprès de la police**),
- incendie (**uniquement en cas de déclaration auprès de la police**),
- accident avec gibier (**uniquement en cas de déclaration auprès de la police**).

#### 38. A combien s'élève mon indemnité forfaitaire contractuelle ?

Le montant est indiqué dans votre contrat.

Il correspond à 2% de la valeur assurée TVAC du véhicule, définie comme la somme du prix catalogue du véhicule options incluses, le tout hors remise.

L'indemnité forfaitaire est doublée lorsque le conducteur est âgé de moins de 23 ans au moment du sinistre.

### 39. Que faire si ma voiture est volée ?

Faites une déposition dans les 24 heures auprès de la police locale et signalez le vol le plus rapidement possible à Axus Luxembourg SA

Si vous souhaitez un véhicule de remplacement, appelez du lundi au vendredi de 8h à 18h Axus Luxembourg SA.

En dehors de ces horaires, vous pouvez appeler ACL Assistance.

### 40. Que se passe-t-il en cas de vol de ma voiture?

Si elle n'est pas retrouvée dans un délai d'un mois après la déclaration de vol auprès de la Police, le contrat est résilié de plein droit avec effet rétroactif à la date du vol et les loyers sont crédités à partir de la date du vol.

Si vous avez bénéficié d'un véhicule de remplacement, il vous sera facturé au pro-rata temporis de votre loyer.

Le véhicule de remplacement devra être restitué dans les 48 heures de la réception de la confirmation du vol. Passé ce délai de 48 heures, une facturation journalière de 60 € TTC sera d'application.

### 41. Que se passe-t-il en cas de sinistre total ?

Dans le cas où le véhicule est déclaré en perte totale par l'expert désigné, le contrat est clôturé avec effet rétroactif à la date de l'accident ayant entraîné le déclassement et les loyers sont crédités à partir de la date de l'accident.

Si vous avez bénéficié d'un véhicule de remplacement, il vous sera facturé il vous sera facturé au pro-rata temporis de votre loyer.

Le véhicule de remplacement devra être restitué dans les 48 heures de la réception de la confirmation du vol. Passé ce délai de 48 heures, une facturation journalière de 60 € TTC sera d'application.

## FIN DU CONTRAT

### 42. Où dois-je restituer ma voiture ?

Prenez rendez-vous avec Axus Luxembourg (par téléphone 31 05 36 60 ou par mail ([easydriving@axus.lu](mailto:easydriving@axus.lu))) et ramenez votre voiture au :

Car Center d'Axus Luxembourg S.A.  
25-27 parc d'activités de Capellen  
L-8308 Mamer

### 43. Dans quelles conditions dois-je restituer ma voiture ?

La voiture doit être restituée avec tous les documents de bord, les clefs et le carnet de service dûment complété.

Elle doit être restituée en bon état de fonctionnement et de présentation (propre à l'intérieur et à l'extérieur) et sans usure anormale, ni vice caché.

Les accessoires placés à vos frais en cours de contrat doivent être enlevés avant la

restitution.

Le véhicule doit être muni de tous les accessoires dont il était équipé au moment de la livraison et de ceux ajoutés en cours de contrat et qui sont devenus notre propriété. Il doit être équipé des pneumatiques adaptés à la saison et satisfaisant aux normes légales avec le jeu de pneus de rechange dans le coffre. Si vous êtes en possession d'un kit hiver celui-ci devra nous être restitué dans son intégralité.

#### 44. Comment se passe la restitution ?

Nous dressons un procès-verbal de restitution en votre présence.

Tout document, accessoire ou clé manquant vous est refacturé. La grille de refacturation se trouve au verso de l'offre de location.

Les dommages constatés sur le procès-verbal de restitution sont traités comme suit :

1. Sont à notre charge :
  - Les dommages mineurs à la carrosserie ne nécessitant pour leur réparation que d'un simple polissage ou débosselage sans remise en peinture
  - Les éclats au pare-brise et aux vitres de phares
2. Sont soumis aux règles d'application de l'indemnité forfaitaire contractuelle
  - Les dégâts qui ont fait l'objet d'une déclaration de sinistre et qui ont été acceptés
  - Tous les autres dégâts qui pourront faire l'objet d'une déclaration de sinistre, sous réserve d'acceptation.