

Driven
by experts
powered
by network

ARC
europe



Sommaire

1	Objet	3
2	Définitions	3
3	Territoire	3
4	Description du service «Pay On Use»	4
5	Conditions financières	4
6	Responsabilité - force majeure	5
7	Règlement des litiges	5
8	Données personnelles	6
9	Droit applicable	6

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et les obligations réciproques du Client et de l'Assisteuse dans le cadre du service dénommé « PAY ON USE ».

Les présentes conditions générales de vente sont applicables à compter du 06 juin 2025 et valables jusqu'à l'émission de nouvelles conditions générales de vente relatives au service « PAY ON USE ».

2. DÉFINITIONS

2.1 Assisteuse

ACTA SAS
2-4 rue du Four à Chaux
69009 Lyon

Société par actions simplifiée au capital de 2 200 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 385 107 180.

Le terme «Assisteuse» pourra être remplacé par «nous» dans les présentes conditions générales de vente.

2.2 Client

Tout conducteur d'un Véhicule qui aura appelé l'Assisteuse et commandé le service « PAY ON USE » à la suite d'un incident ouvrant droit à assistance aux termes des présentes, et qui se sera préalablement acquitté du prix du service auprès de l'Assisteuse selon les tarifs en vigueur et les modalités de paiement et de facturation décrites à la section « Conditions financières ».

Dans les présentes Conditions Générales, le terme «Client » pourra être remplacé par « Vous ».

2.3 Accident matériel mineur

Collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, explosion impliquant un Véhicule alors qu'il se déplaçait sur une voie destinée à la circulation et ayant pour effet d'immobiliser ledit Véhicule sur le lieu de survenance du dommage et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations adéquates.

Par Accident matériel mineur, il faut entendre tout incident qui ne requiert pas la mobilisation de moyens lourds, tels que le treuillage ou le grutage du véhicule.

2.4 Panne

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule, ayant pour effet de l'immobiliser et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage.

Toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule, ayant pour effet de l'immobiliser et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage.

Sont compris dans la définition susvisée :

- les crevaisons, à savoir tout échappement d'air, par dégonflement ou par éclatement, d'un ou plusieurs pneumatique(s), faisant suite ou non à un acte de vandalisme ;
- les pannes et erreurs de carburant, y compris le gel ;
- les détériorations consécutives à un acte de vandalisme ou une tentative de vol (sauf vol de pneus ou roues) ;
- les détériorations consécutives à un vol, une fois que le véhicule a été retrouvé (sauf fourrière).

2.5 Perte ou vol des clés du Véhicule

Toute clé perdue, volée ou laissée à l'intérieur du Véhicule.

Si les clés du Véhicule sont restées à l'intérieur de celui-ci alors qu'il est fermé, seuls les frais de dépannage et de remorquage seront pris en charge comme détaillés à la section « Tarifs ».

Sont exclus :

- les remorques et/ou caravanes tractées par le véhicule,
- les véhicules nécessitant une intervention spécifique (ex. grutage), tels que les véhicules de compétition, les véhicules ayant fait l'objet de modifications substantielles par rapport aux normes des constructeurs.

3. TERRITOIRES

Les prestations d'assistance au Véhicule définies aux présentes sont délivrées au Client à la suite d'un incident ouvrant droit à assistance survenu lors de tout déplacement en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre.

4. DESCRIPTION DU SERVICE « PAY ON USE »

4.1 Modalités d'accès au service

Le service est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à toute personne qui en formule la demande, à condition qu'elle réponde à la définition de Client telle que stipulée aux présentes, et qu'elle se soit acquittée de la contrepartie financière prévue au paragraphe « Conditions tarifaires ».

4.2 Conditions d'intervention de l'Assisteur

Nous intervenons 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur votre demande dès lors que le service a été commandé et payé dans les conditions prévues aux présentes.

Votre demande devra s'accompagner des informations nécessaires à l'intervention, à savoir :
le numéro d'immatriculation,
la marque et le modèle du Véhicule,
le lieu de l'incident,
les modes d'accès au Véhicule (exemple : sous-sol, parking, présence de véhicules susceptibles d'empêcher ou de rendre moins aisé l'accès au dit véhicule...).

Pour exécuter la prestation commandée, nous nous réservons la possibilité de faire appel à notre réseau d'intervenants. Dans ce cas, les présentes conditions générales de vente sont opposables aux prestataires missionnés.

Le service est rendu sous réserve des disponibilités locales au moment de la demande. Toute information à ce sujet sera communiquée avant la prise de commande.

4.3 Prestations d'assistance au Véhicule

1. Faits générateurs

Les prestations d'assistance décrites aux présentes s'exercent en cas de :

Accident matériel mineur

Panne

Perte ou vol des clés du Véhicule

2. Nature et modalités d'exécution des prestations

Si Vous êtes immobilisé par suite d'un Accident, d'une Panne ou de la Perte ou le vol de vos clés, nous mettons à votre disposition notre offre de service « PAY ON USE » afin qu'un dépannage puisse être organisé. Votre Véhicule sera alors soit dépanné sur place, soit remorqué chez un réparateur agréé s'il ne peut être dépanné sur place.

Selon les cas, et en respect de la législation et de la réglementation en vigueur, le Véhicule sera dépanné ou si la réparation sur place n'est pas possible :

- remorqué jusqu'au garage le plus proche dans la limite maximum de trente (30) kilomètres autour du lieu d'incident pour les services « PAY ON USE » suivis d'un astérisque « * » dans la grille tarifaire
- remorqué jusqu'au garage de la marque du Véhicule le plus proche pour les services « PAY ON USE » liés à une marque (sans * dans la grille tarifaire).

Le Client s'engage à remplir et à signer préalablement à toute intervention, le document d'état descriptif du Véhicule qui sera établi avec l'intervenant missionné par l'Assisteur.

4.4 Limites du service

Le nombre de prestations dépannage/remorquage est limité à une (1) prestation par commande.

La commande s'entend pour un missionnement immédiat de l'intervenant. Aucune prise de rendez-vous ultérieure n'est possible.

Les interventions sont uniquement déployées sur le réseau routier accessible aux véhicules de dépannage en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre, à l'exception des autoroutes et voies assimilables.

L'Assisteur ne saurait se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche (ex. dépannage sur autoroute) et de ce fait, ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention.

5. CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 Conditions tarifaires

Le service est accessible aux tarifs forfaitaires reportés dans le tableau ci-après répartis en deux catégories :

- Tarif « Jour », applicables du lundi au vendredi, de 08 h 00 à 18 h 00.
- Tarif « Nuit/WE », applicables du lundi au vendredi de 18 h 01 à 07 h 59, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés.

Les tarifs ainsi affichés incluent la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) au taux applicable selon la législation en vigueur.

Service «PAY ON USE» par catégorie de client	Tarif en € TTC	
	Jour	Nuit/WE
Groupe 1 (FORD – VOLKSWAGEN – SKODA – SEAT – SMART – KIA – MG – UNAC/ ACN – EASYFLEET – EASYASSIST – EASYRENT – EASYTAXI – AON – DIOT)	249	299
Groupe 2 (AUDI – BYD – JAGUAR – LAND ROVER – LOTUS – LYNK&CO – MERCEDES – POLESTAR – VOLVO)	315	375
Groupe 3 (DUCATI – KTM – HUSQVARNA – MERCEDES VAN – VOLKSWAGEN UTILITAIRES)	440	530

* remorquage jusqu'au garage le plus proche dans la limite de 30 kilomètres autour du lieu d'incident.

Les tarifs comprennent une prestation de dépannage/remorquage ainsi que dans le cadre de cette prestation, l'accès aux autres services décrits au paragraphe D.

Ces tarifs ne couvrent pas :

- les coûts de réparation, (pièces et main d'oeuvre) du Véhicule,
- les coûts des pneus, si ceux-ci doivent être changés,
- les frais conséquents à la récupération des clés (ex. serrures endommagées, vitres brisées...),
- les frais de carburant.

Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer selon les caractéristiques particulières du Véhicule ou du lieu d'intervention. Dans ce cas, l'Assisteur s'engage à soumettre le tarif correspondant au Client, qui devra alors confirmer son accord avant que le service soit effectivement déployé.

5.2 Modalités de paiement et de facturation

Les tarifs susmentionnés sont payables d'avance, par carte bancaire uniquement, dès l'instant où le Client effectue la commande du service par téléphone. La communication des coordonnées relatives à la carte bancaire du Client vaut commande du service et acceptation des présentes conditions générales.

Dans les dix (10) jours suivant la date de l'intervention au plus tard, l'Assisteur adressera une facture soldée au Client à l'adresse communiquée à l'ouverture du dossier.

Toute commande passée par le Client ne pourra donner lieu à remboursement.

Pour toute demande d'annulation de la commande adressée par le Client dans un délai de dix (10) minutes à compter du paiement, et sous réserve que l'Assisteur n'ait pas déjà missionné un intervenant, le montant initialement débité sera intégralement re-crédité. Au-delà du délai de dix (10) minutes ou si l'intervenant a déjà été missionné, la totalité du tarif restera, dans tous les cas, acquis de manière forfaitaire à l'Assisteur.

6. RESPONSABILITÉ - FORCE MAJEURE

L'Assisteur s'engage à mobiliser tous les moyens nécessaires pour effectuer l'ensemble des prestations prévues aux présentes conditions.

L'Assisteur ne saurait être tenu responsable :

- des détériorations et disparitions des accessoires et chargements des Véhicules et des attelages survenant dans le cadre des interventions ;
- des éventuelles réparations effectuées à la demande du Client par le garagiste auprès duquel le Véhicule aura été remorqué, de même que leurs conséquences. A ce titre, le Client est seul habilité à formaliser avec le réparateur concerné les conditions de l'intervention ainsi qu'à donner son accord éventuel sur le devis proposé.

De même, l'Assisteur ne peut être tenu responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des prestations provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique et plus généralement, de tous les cas de force majeure.

7. RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de difficultés rencontrées lors de l'exécution du service « PAY ON USE », le Client a la possibilité d'adresser, par voie postale, une réclamation au service Relation Clients de l'Assisteur à :

ACTA SAS
Service Réclamations « PAY ON USE »
2-4 rue du Four à Chaux
69009 LYON

Tout litige se rapportant à la présente convention et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties ou le cas échéant, d'un règlement par le médiateur, sera porté devant la juridiction compétente.

8. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la gestion des demandes lui parvenant au titre du service « PAY ON USE », l'Assisteur est amené à recueillir des données personnelles protégées par la réglementation en vigueur pour les finalités suivantes :

- Gestion du service « PAY ON USE »
- Mise en oeuvre des prestations d'assistance
- Facturation
- Gestion des éventuelles réclamations ou demandes de remboursement

Le Client est informé que l'Assisteur sera amené à transmettre certaines données personnelles (exemple : état civil, informations relatives au véhicule, lieu de localisation) à l'intervenant missionné pour le dépannage-remorquage du véhicule dans le seul et unique but d'exécuter les prestations prévues au service « PAY ON USE ».

Le Client est informé que les appels téléphoniques peuvent être enregistrés à des fins de formation et d'amélioration de la qualité de service.

Les modalités de collecte, d'utilisation et de conservation des données personnelles collectées dans le cadre d'un dossier d'assistance sont détaillées dans la notice d'information remise en accompagnement des présentes.

Conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n° 2016/679 et à la Loi informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assisteur.

Ces droits peuvent être exercés auprès de l'Assisteur en adressant une demande écrite par courrier postal à l'adresse indiquée en page 2 des présentes ou par courrier électronique à :

dpo@arceurope.fr

Le délégué à la protection des données personnelles de l'Assisteur répondra sous un délai d'un (1) mois.

Le Client est informé qu'en cas de désaccord sur la réponse apportée par l'Assisteur, il dispose de la possibilité d'exercer un recours auprès de l'autorité administrative suivante :

CNIL
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07
www.cnil.fr

9. DROIT APPLICABLE

Le droit applicable est la Loi française. La langue française est applicable.

En cas de litige, les parties essaieront de trouver une solution amiable. Si le différent persiste, l'une des parties pourra saisir la juridiction du lieu du siège social du défendeur. En application de l'article L141-5 du Code de la consommation : « le consommateur peut saisir à son retour choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable ».