

Conditions Générales de Vente du service PAY PER USE ACTA

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les droits et obligations réciproques d'ACTA et des Clients dans le cadre du service dénommé PAY PER USE. Dans la présente convention, le terme « nous » désigne ACTA, société anonyme au capital de 2 200 000 €, immatriculée au RCS de Lyon 385 107 180, dont le siège social est Parc des Tuileries - BP 28 - F69578 Limonest Cedex.

A. Définitions

1. Client(s)

Est considéré comme Client toute personne physique ou morale, conducteur d'un Véhicule, qui aura appelé ACTA et commandé le service PAY PER USE à la suite d'une panne, telle que définie à l'article 3 des présentes Conditions Générales, et qui se sera préalablement acquitté du prix du service auprès d'ACTA selon les tarifs en vigueur et les modalités de paiement et de facturation décrites aux paragraphes B et C des présentes conditions.

Dans les présentes Conditions Générales le terme le(s) Client(s) pourra être remplacé par le terme « vous ».

2. Véhicules

Les véhicules pour lesquels le service peut être proposé sont les véhicules terrestres à moteur de toutes marques, de tourisme ou utilitaires, inférieurs à 3,5 tonnes, utilisés à titre privé ou professionnel. Ils peuvent être immatriculés en France ou à l'étranger.

Ne sont pas compris dans le service :

- les remorques et/ou caravanes tractées par le Véhicule ci-dessus défini,
- les véhicules nécessitant une intervention spécifique (exemples : grutage, intervention en sous sol...), tels que notamment, les véhicules surélevés (exemple : 4x4), les véhicules de compétition, les véhicules ayant fait l'objet de modifications substantielles par rapport aux normes des constructeurs.

3. Panne

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule 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 du gazole,
- les vols de roue(s) et/ou de pneu(s),
- les détériorations suite à acte de vandalisme ou tentative de vol,
- les détériorations suite à vol, une fois que le véhicule a été retrouvé.

4. Perte des clés

Par perte de clés, il faut entendre toute clé perdue, volée ou laissée à l'intérieur du véhicule. Si les clés sont restées à l'intérieur du véhicule et que celui-ci est fermé, PAY PER USE ne comprend dans son forfait tel que défini au paragraphe B « Tarifs » que les frais de dépannage.

B. Modalités d'accès au service

Si Vous êtes immobilisé sur la route par une panne ou par la perte de vos clés, ACTA met à votre disposition son offre de service PAY PER USE, afin qu'un dépannage puisse être organisé et que votre véhicule soit remorqué chez un réparateur s'il ne peut être dépanné sur place. Le service est accessible 24 heures sur 24 à toute personne qui en formule la demande, à condition qu'elle réponde à la définition de Client, et qu'elle se soit acquittée de la contrepartie financière prévue aux paragraphes B et C.

C. Tarifs

Le service décrit ci-après est accessible aux tarifs forfaitaires du tableau suivant, TVA au taux applicable selon la législation en vigueur :

- du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 aux tarifs « Jour »,
- et du lundi au vendredi de 18h00 à 8h00, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés au tarif « N/WE ».

Tarif "PAY PER USE"	Tarif proposé TTC		Service déployé
	Jour	N/WE	
OPEL	189	220	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque OPEL le plus proche
SAAB	228	269	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque SAAB le plus proche
CHEVROLET	191	223	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque CHEVROLET le plus proche
AUDI	200	234	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque AUDI le plus proche
VOLKSWAGEN	200	234	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque VOLKSWAGEN le plus proche
SKODA	200	234	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque SKODA le plus proche
SEAT	200	234	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque SEAT le plus proche
SMART	189	220	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque SMART le plus proche
LADA	268	319	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque LADA le plus proche
PORSCHE	297	347	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque PORSCHE le plus proche
MERCEDES	258	308	Remorquage vers le réparateur agréé de la marque MERCEDES le plus proche
ANWB - TCB – CLUBS *	281	335	Remorquage vers le réparateur agréé ou garage le plus proche dans un rayon maxi 30Kms
Autres " Tom-Tom" *	200	234	Remorquage vers le réparateur agréé ou garage le plus proche dans un rayon maxi 30Kms

Ces tarifs sont valables à compter du 01/05/2007 jusqu'à parution des nouvelles Conditions Générales.

Ce tarif comprend 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 comprennent pas :

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

Certains véhicules et/ou interventions tels que définis à l'article 2 du paragraphe A «Définitions» pourront faire l'objet de tarifs spécifiques. Le tarif applicable devra être préalablement proposé par ACTA au Client qui sur ces bases établira ou non sa commande.

D. Modalités de paiement et de facturation

Les tarifs indiqués ci-dessus sont payables d'avance, par carte bancaire uniquement, au moment de la commande du service par le Client, par téléphone. La communication des coordonnées relatives à la carte bancaire du Client vaut acceptation des présentes conditions générales et vaut commande du service.

Suite à notre intervention, nous adresserons au plus tard dans les 10 jours suivants la date de l'intervention une facture soldée de notre intervention au Client à l'adresse communiquée à l'ouverture du dossier.

Toute commande passée par le Client ne pourra donner lieu à remboursement. En cas de demande d'annulation de la commande par le Client intervenant dans un délai de dix minutes à compter de l'ouverture du dossier, et sous réserve que le prestataire missionné par ACTA ne soit pas déjà missionné, sur les lieux de la panne ou de la perte de clés, le montant initialement débité sera intégralement re-crédité. Au-delà du délai de 10 minutes ou si le prestataire est déjà missionné, la totalité du tarif restera dans tous les cas acquis de manière forfaitaire à ACTA.

E. Conditions d'intervention

Nous intervenons 24h/24, 7j/7, sur demande du Client qui aura commandé et payé le service dans les conditions prévues ci-avant, sur le réseau routier accessible aux véhicules de dépannage et hors autoroutes et voies assimilables, situé en France métropolitaine, Principautés de Monaco et d'Andorre.

La demande du client devra préciser les informations nécessaires à l'intervention à savoir :

- n° d'immatriculation du véhicule,
- lieu de la panne,
- 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, ACTA se réserve la possibilité de faire appel à son réseau de prestataires.

Dans ce cas, les présentes Conditions Générales sont opposables aux prestataires. 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.

F. Descriptif du service PAY PER USE

Selon les cas, et en respect 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 30 km autour du lieu de la Panne pour les services Pay per use indiqué par un « * » ,
- remorqué jusqu'au garage de la marque du Véhicule le plus proche pour les services Pay per use liés à une marque (sans *).

Le Client s'engage à remplir et à signer préalablement à toute intervention, le document d'Etat descriptif du véhicule qui sera établi avec le prestataire missionné par ACTA. Le nombre de dépannage-remorquage est limité à un par commande.

G. Limites du service PAY PER USE

ACTA France ne saurait se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence (Exemple : dépannage sur autoroute).

Le service PAY PER USE n'est pas accessible pour des interventions consécutives à un accident à savoir suite à collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion.

H. Limites de responsabilités

Nous ne pourrions être tenus responsables :

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

Par ailleurs, nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations demandées résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, météorologique ou de sécurité, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

I. Informatique et Libertés

Les appels téléphoniques sont enregistrés à des fins de formation et d'amélioration de la qualité. Les informations recueillies dans le cadre de l'exécution du service PAY PER USE ont un caractère obligatoire et sont indispensables pour bénéficier de ce service. ACTA transmettra aux prestataires missionnés les données personnelles de l'Assuré strictement nécessaires à l'exécution du service PAY PER USE.

En application de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition, ou de suppression de toute donnée personnelle ou d'enregistrement d'appel le concernant auprès d'ACTA, Parc des Tuileries - BP 28 - F69578 Limonest Cedex.

J. Réclamations – Litiges

Toute réclamation devra être adressée par courrier à ACTA, « PAY PER USE », Parc des Tuileries - BP 28 - F69578 Limonest Cedex, qui étudiera la nature de la réclamation. En cas de différent qui n'aurait pu être réglé à l'amiable, le droit applicable au service PAY PER USE, tant pour son interprétation que pour son exécution, est le droit français.