

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## CONCESSION ALSTOM

Afin de garantir une totale transparence avec nos clients, la concession Alstom a révisé intégralement ses conditions générales de vente et son fonctionnement.



## TABLE DES MATIERES

CONCESSION ALSTOM.....	1
1. SERVICES PROPOSES PAR LA CONCESSION TRAMWAY EXPERT.....	3
2. FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF DE LA CONCESSION TRAMWAY EXPERT .....	3
Le principe d'un devis .....	3
Le délai d'un devis .....	3
Le délai de rétractation d'un devis.....	3
L'annulation d'un devis.....	3
La clôture d'un devis et ses frais .....	3
Le refus d'ouverture d'un devis .....	3
La modification d'un devis (ajout et suppression).....	4
Le prix du matériel dans un devis.....	4
La garantie du matériel et assurance .....	4
Les pannes non garanties .....	4
prélèvement d'acompte pour les commandes réglées par facture .....	4
3. LA COMMANDE DE TRAMWAYS .....	4
4. LA LIVRAISON DES TRAMWAYS.....	4
5. LE PAIEMENT DES FACTURES ET LES SOLUTIONS DE PAIEMENT .....	4
6. L'ARCHIVAGE DES TOPICS EN CONCESSION.....	5
7. LES OFFRES SPECIALES DE VOTRE CONCESSION.....	5
8. L'UTILISATION DU HALL DES VENTES OCCASIONS POUR LES CONCESSIONS .....	5
9. LES ACTIONS EN CAS DE LITIGE .....	5
10. AMENDES DIVERSES .....	5
11. LE REGLEMENT DE LA CONCESSION.....	5
12. REVISION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.....	5



## 1. SERVICES PROPOSES PAR LA CONCESSION TRAMWAY EXPERT

La concession Alstom vous propose les services suivants :

- La vente de tramways neufs
- La vente de tramways d'occasion
- Diverses opérations (vente privée, flash, déstockage...)
- Facilités de paiement
- Service après-vente

## 2. FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF DE LA CONCESSION TRAMWAY EXPERT

### LE PRINCIPE D'UN DEVIS

Le devis est un moyen d'acheter des tramways neufs ou d'occasion dans votre concession. C'est un contrat en deux parties avec le vendeur (la concession) et l'acheteur (le client).

### LE DELAI D'UN DEVIS

Les délais d'acceptation d'un devis sont les suivants :

- Pour un devis de tramway neuf ou d'occasion, la durée est de 1 mois.

### LE DELAI DE RETRACTATION D'UN DEVIS

Le client peut se rétracter pendant les 7 jours après la validation du devis. La rétractation n'engendre pas de frais de clôture. Si une commande est passée pendant ces 7 jours, le client renonce à son droit de rétractation.

### L'ANNULATION D'UN DEVIS

Un devis peut être annulé pendant le délai de rétractation sans engendrer de frais. Après ce délai, l'annulation est considérée comme une clôture et peut engendrer des frais.

### LA CLOTURE D'UN DEVIS ET SES FRAIS

Un devis peut être clôturé par le client ou la concession pour diverses raisons :

Fin de validité de contrat (clôturé par la concession) : 15% du prix restant.

Raison personnelle (clôturé par le client) : à discuter avec le client.

Raison réelle et sérieuse (clôturé par la concession ou administration) : 10% du prix restant.

### LE REFUS D'OUVERTURE D'UN DEVIS

La concession peut refuser l'ouverture d'un devis ou clôturer un sujet avant son terme pour des raisons réelles et sérieuses.



---

## LA MODIFICATION D'UN DEVIS (AJOUT ET SUPPRESSION)

Un devis ne peut être modifié après sa validation. Cependant, il est toléré de commander jusqu'à 5 tramways supplémentaires par devis.

---

## LE PRIX DU MATERIEL DANS UN DEVIS

Le prix du matériel est fixé librement par la concession. Si le prix est jugé anormalement élevé, le client peut contacter la modération.

---

## LA GARANTIE DU MATERIEL ET ASSURANCE

La garantie de base pour un tramway neuf est de 2 ans (et jusqu'à 5 ans pour les membres Elite), et de 6 mois pour les tramways d'occasion (jusqu'à 2 ans pour les membres Elite).

---

## LES PANNES NON GARANTIES

Les pannes concernant des consommables ou des accidents ne sont pas remboursées par la concession. La concession a défini un état moteur en deçà duquel elle ne prend pas en charge les réparations : *ce taux est fixé à 40%. De plus, les tramways doivent avoir été passés en révision dans un délai maximum d'un an au moment de la panne. Si la révision date de plus d'un an, la réparation peut être refusée.*

---

## PRELEVEMENT D'ACOMPTE POUR LES COMMANDES REGLEES PAR FACTURE

Un acompte peut être prélevé lors de la commande, à hauteur maximale de 30% du montant total. Cet acompte s'applique uniquement aux commandes réglées par facture, et non par échelonnement, lorsque ce dernier couvre plus de 50% du montant de l'offre

### 3. LA COMMANDE DE TRAMWAYS

Les commandes de tramways doivent être précises et conformes aux devis établis. Les commandes de tramways neufs se font sans limite de quantité, tandis que les commandes de tramways d'occasion sont limitées à 2 par semaine et par concession.

### 4. LA LIVRAISON DES TRAMWAYS

La livraison des tramways neufs se fait sous un délai de 5 à 7 jours après commande (ce délai peut être allongé en cas de forte affluence. Pour les tramways d'occasion, la livraison se fait à compter du **Jeudi** de la semaine suivant la commande.

### 5. LE PAIEMENT DES FACTURES ET LES SOLUTIONS DE PAIEMENT

Les factures doivent être réglées dans un délai de 15 jours suivant la livraison des tramways. En cas de retard, la concession se réserve le droit d'appliquer le paiement forcé avec des frais supplémentaires de 15%. Il est possible de prolonger ce délai à 30 jours sur demande, mais cela entraînera des frais supplémentaires pouvant atteindre 10 000€ par tramway.



## 6. L'ARCHIVAGE DES TOPICS EN CONCESSION

Les sujets terminés, refusés ou clôturés sont archivés après 7 jours d'inactivité. Un nettoyage des sujets a lieu de temps en temps afin d'améliorer la visibilité sur le forum de la concession.

## 7. LES OFFRES SPECIALES DE VOTRE CONCESSION

La concession propose régulièrement des offres spéciales telles que les soldes, ventes privées, ventes flash, etc.

## 8. L'UTILISATION DU HALL DES VENTES OCCASIONS POUR LES CONCESSIONS

La concession peut vendre des tramways via le Hall des Ventes Occasions selon les règles régularisées par l'administration.

## 9. LES ACTIONS EN CAS DE LITIGE

En cas de litige, le client peut adresser une plainte au concessionnaire général, représentant de l'administration de Transport Manager. La décision prise par le concessionnaire général est définitive.

## 10. AMENDES DIVERSES

Des amendes peuvent être appliquées pour diverses infractions, telles que :

- Tentative de livraison/manque de place dépôt : 5 000 € par véhicule/jour
- Non-respect des formules de politesse : jusqu'à 20 000 €
- Ouverture non autorisée d'un sujet sur le forum : jusqu'à 20 000 €

## 11. LE REGLEMENT DE LA CONCESSION

Le règlement actuel est en vigueur depuis le 01/10/2024 et peut être modifié à tout moment par la concession ou l'administration.

***Dernière révision : 11 Octobre 2024***

## 12. REVISION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

***Les présentes conditions peuvent être révisées à tout moment pour s'adapter aux nouvelles normes et exigences du marché.***

