

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.....	Erreur ! Signet non défini.
3. LA COMMANDE DE TRAMWAYS	4
4. LA LIVRAISON DES TRAMWAYS.....	4
5. LE PAIEMENT DES FACTURES ET LES SOLUTIONS DE PAIEMENT	5
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 ET FRAIS.....	5
11. LE PROGRAMME DE FIDELITE	6
12. LE REGLEMENT DE LA CONCESSION.....	6
13. REVISION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE.....	6



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 se réserve le droit de refuser l'ouverture d'un devis ou de clôturer un dossier avant son achèvement, sans avoir à fournir de justification. Cette règle s'applique aussi bien lors de périodes promotionnelles, telles que les soldes ou le Black Friday, que durant les périodes normales de fonctionnement. Cette politique vise à préserver la flexibilité de la gestion des demandes et à garantir un traitement adapté aux priorités de la concession.

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 liées à l'usure ou à la défaillance de consommables, ainsi que celles résultant d'accidents, ne sont pas couvertes par la concession et ne donnent lieu à aucun remboursement. Par ailleurs, la concession a établi un seuil d'usure moteur en dessous duquel elle ne prend pas en charge les réparations : ce seuil est fixé à un taux minimum de 40 % de l'état moteur. Cela signifie que si l'usure du moteur dépasse ce pourcentage, les réparations nécessaires resteront à la charge du propriétaire.

En outre, les tramways doivent impérativement avoir été soumis à une révision technique dans un délai maximal d'un an avant la survenue de la panne. Si cette condition n'est pas remplie et que la dernière révision remonte à plus d'un an, la concession se réserve le droit de refuser toute intervention ou prise en charge des réparations. Ces règles visent à garantir un entretien régulier des véhicules et à prévenir les dysfonctionnements liés à un manque de maintenance.

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. Nous rappelons qu'aucune livraison ne se fera **Dimanche** et jours **fériés**.



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 20 000€ 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 ET FRAIS

Des amendes et des frais peuvent être appliqués par la concession pour diverses infractions ou services spécifiques. Ces pénalités sont définies comme suit :

- **Tentative de livraison ou absence de place pour le dépôt au niveau incorrect d'entreprise** : une amende de **5 000 € par véhicule et par jour** est imposée. Ce montant est **non négociable** et fait l'objet d'un prélèvement quotidien jusqu'à la résolution du problème.
- **Non-respect des formules de politesse** : un comportement inapproprié dans les communications peut entraîner une sanction financière pouvant aller **jusqu'à 10 000 €**.
- **Ouverture non autorisée d'un sujet sur le forum** : toute création de sujet sans autorisation préalable peut être sanctionnée par une amende pouvant atteindre **10 000 €**.



- **Frais liés à l'installation d'options** : un montant fixe de **4 000 €** est appliqué pour chaque demande d'installation d'options supplémentaires.

Ces frais visent à garantir le respect des règles établies, à prévenir les abus et à encourager un comportement conforme aux attentes de la concession.

11. LE PROGRAMME DE FIDELITE

La concession propose un programme de fidélité structuré en quatre catégories : **Essential**, **Advanced**, **Premium** et **Elite**.

L'adhésion à la catégorie **Essential** est **gratuite**. Les catégories **Advanced**, **Premium** et **Elite** sont payantes et font l'objet d'un abonnement **reconduit automatiquement à chaque période contractuelle** en fonction des conditions d'obtention du contrat (AO, cadeau concession...).

Il appartient au client, s'il souhaite mettre fin à son abonnement ou modifier son niveau d'adhésion, d'en faire expressément la demande avant la reconduction, via le forum officiel de la concession, dans le sujet intitulé « **Restons en contact** » dans un délai de un (1) mois avant la date de reconduction.

Aucune résiliation ne sera prise en compte en dehors de ce canal ou après la date de reconduction.

Les avantages liés à chaque niveau d'adhésion sont détaillés dans la documentation commerciale du programme de fidélité. Accessible ici : [Programme de fidélité Alstom](#)

12. 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 : 08 Juin 2025

13. 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.

