

Conditions générales de vente



Table des matières

Préambule	2
Article 1 : Liste des services.....	2
Article 2 : Traitement des demandes.....	2
Article 3 : Délais d'un devis	3
Article 4 : Droit de rétractation.....	3
Article 5 : Modification d'un devis	3
Article 6 : Garantie du matériel et SAV	3
Article 7 : Commande et livraison des véhicules	3
Article 8 : Offres flash Élite.....	4
Article 9 : Paiement des factures	4
Article 10 : Fidélité.....	4
Article 11 : Achats groupés	4
Article 12 : Location	5

Préambule

La concession **ALSTOM** opère dans le cadre du jeu *Transport Manager* en tant qu'interlocuteur privilégié pour l'acquisition de tramways neufs ou d'occasion, ainsi que pour les services qui y sont associés (suivi, accompagnement, déclarations de panne, location, etc.). Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent exclusivement dans le cadre **ficitif** du jeu *Transport Manager* et n'ont aucune portée légale ou contractuelle en dehors de cet univers ludique.

Toutes les transactions, échanges ou demandes adressées à la concession reposent sur un cadre clair et transparent défini dans les présentes Conditions Générales de Vente. Ces dispositions s'appliquent à toute relation commerciale et doivent être acceptées sans réserve par tout joueur souhaitant bénéficier des services proposés.

En passant commande ou en validant un devis, le client s'engage à respecter les conditions en vigueur et reconnaît leur caractère obligatoire. Aucune entente personnalisée ne peut être conclue en dehors du cadre défini ici, sauf mention contraire validée par l'équipe de gestion.

La concession **ALSTOM** se réserve la possibilité d'ajuster ces règles en fonction de l'évolution du jeu, des exigences internes ou des changements de fonctionnement décidés par l'administration. Toute mise à jour fera l'objet d'une communication via les canaux officiels tels que le forum, le site de la concession ou le serveur Discord de Transport Manager.

Un climat de respect est attendu dans tous les échanges. Toute demande formulée de manière agressive, irrespectueuse ou répétitivement inappropriée pourra être ignorée. Des sanctions peuvent être appliquées, telles qu'un refus de devis ou une inscription sur liste noire, en coordination avec l'équipe de modération du jeu.

La concession est gérée par **Mathieu**, que vous pouvez contacter via Discord (@Mathieu), le forum officiel de Transport Manager (pseudo **Mathieu**) ou directement via la messagerie du jeu (profil **Concession Alstom Bombardier**).

En cas de difficulté de paiement, n'hésitez pas à contacter la concession. La discussion sera toujours privilégiée à partir du moment où le joueur fait preuve de respect et de politesse.

Article 1 : Liste des services

Voici la liste des services proposés par la concession **ALSTOM** :

- Vente de matériel neuf
- Vente de matériel d'occasion
- Facilité de paiement en partenariat avec la banque AZUR
- Service Après-Vente

Article 2 : Traitement des demandes

Les diverses demandes sont traitées dans les meilleurs délais. Un délai maximal de **72 heures** est néanmoins appliqué pour l'envoi d'une réponse. En cas de retard exceptionnel ou de traitement prolongé, une communication sera faite aux clients via le **forum** et/ou le serveur **Discord** officiel de Transport Manager.

Article 3 : Délais d'un devis

Le délai d'acceptation d'un devis est fixé à **14 jours calendaires** à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, et en l'absence de réponse du client, le devis sera automatiquement considéré comme **refusé**. En cas de réitération de ce comportement, le concessionnaire se réserve le droit de **refuser de traiter de futures demandes** du client concerné, notamment par un **placement sur liste noire**, en accord avec l'équipe de modération du jeu.

Le **délai maximal** d'un devis, correspondant au délai maximal accordé au client pour commander l'ensemble des véhicules du devis, est fixé à **12 mois** à compter de la date de validation du devis. En cas de dépassement de ce délai, des **frais de clôture** pourront être appliqué à hauteur de **15% du montant des véhicules non livrés**.

Article 4 : Droit de rétractation

Le client est en droit de se rétracter pendant un délai de **7 jours** à compter de l'acceptation du devis. Ce délai de rétractation prend fin dès lors qu'un véhicule est commandé. Durant ces 7 jours, la rétraction du client n'entraîne **aucun frais**. Passé ce délai, des **frais de clôture** pourront être appliqué à hauteur de **15% du montant des véhicules non livrés**.

Article 5 : Modification d'un devis

Un devis ne peut être modifié après sa validation, seul est toléré l'ajout d'un maximum de **5 véhicules par modèle**.

Article 6 : Garantie du matériel et SAV

Tous les véhicules **neufs sont garantis 2 ans** et les véhicules d'**occasions sont garantis 6 mois**. Toutes les pannes sont remboursées durant la période de garantie sauf les pannes concernant les consommables et les accidents. De plus, le SAV ne prendra pas en charge un véhicule dont l'état moteur est inférieur à 40 %, ou dont la dernière révision date de plus de 6 mois, même si ce véhicule est sous garantie. Cette condition de révision ne s'applique toutefois qu'à partir du 6^e mois suivant la livraison du véhicule. Ces durées peuvent être allongées en fonction du programme de fidélité. Les conditions des différents programmes sont décrites dans l'**article 10**. Les frais de dépannage ne sont pas pris en charge.

Article 7 : Commande et livraison des véhicules

Pour la commande de véhicules d'occasion, la livraison est limitée à **2 véhicules par semaine**. Par conséquent, le joueur doit commander chaque semaine ses véhicules. Cependant, si le client souhaite avoir deux véhicules livrés par semaine sans avoir à faire une demande chaque semaine, il doit en faire explicitement la requête dans son devis sur le forum.

Au moment de la livraison, le client doit avoir suffisamment de place dans son dépôt pour pouvoir réceptionner la totalité des véhicules commandés. Dans le cas contraire, la concession accorde un délai de **4 jours** à compter de la première tentative de livraison au client pour régulariser la situation. Passé ce délai, des frais de gestion d'un montant de **1 000€ par véhicule non livré et par jour**. Toutes demande concernant la commande ou la livraison de véhicules spécifique au client doit se faire sur son sujet dédié sur le forum. Les questions spécifiques à un devis ne doivent pas et ne seront pas traité sur le serveur Discord.

Article 8 : Offres flash Élite

Des **Offres flash Élite** pourront être organisées à la discrétion de la concession. Ces offres flash auront pour but de vendre des véhicules neufs ou d'occasion de la concession. L'accès aux ventes flash n'est ouvert qu'aux détenteurs d'un programme de fidélité (cf. article 10).

Article 9 : Paiement des factures

Le délai de paiement des factures pour un achat de véhicule, neuf ou occasion, est de 30 jours. En cas de dépassement de ces délais, le montant de la facture, majoré par une pénalité de 10%, sera prélevé directement chez le client.

Article 10 : Fidélité

Il existe 3 programmes de fidélité :

- Niveau 1 : Découverte – A partir de 5 véhicules commandés sur un devis, le client pourra bénéficier de 5% sur son devis (hors options). Le client fidélisé bénéficiera également d'une extension de garantie d'un an sur les véhicules neufs et de 6 mois sur les véhicules d'occasion. Accès aux Offres flash Élite. *Tarif : 200 000€/an.*
- Niveau 2 : VIP – Dès le premier véhicule commandé, le client fidélisé pourra bénéficier d'une remise de 6% sur tous les devis (hors options). Le client bénéficiera également d'une extension de garantie de deux ans pour des véhicules neufs et d'un an pour les véhicules d'occasion. Accès aux Offres flash Élite. *Tarif : 600 000€/an*
- Niveau 3 : Alliance – Pour des commandes groupées, à partir de 20 véhicules, l'alliance bénéficiera de 7% de réduction. A partir de 30 véhicules, cette réduction passe à 8%. *Tarif : 1 000 000€/an.*

Les programmes de fidélités ne sont pas rétroactifs. Les avantages d'un programme ne peuvent pas s'appliquer sur un devis déjà validé par le client. Vous devez vous acquitter des frais d'adhésion au programme souhaité en une fois, lors de la souscription.

Les clients bénéficient d'un délai de rétractation de 7 jours auquel ils renoncent dès qu'ils bénéficient d'un quelconque avantage lié au programme de fidélité.

L'alliance InfrAlliance étant partenaire de la concession Alstom, les membres bénéficient d'un contrat de fidélité Niveau 2 offert. Pour en bénéficier, les membres doivent remplir le formulaire de fidélité accessible depuis le site de la concession Alstom.

Article 11 : Achats groupés

Toute demande d'achat groupé doit être faite par type de véhicule. Chaque modèle ou catégorie doit donc faire l'objet d'une demande distincte. Les options de personnalisation extérieure (girouettes, vitres teintées, précâblage, climatisation, etc.) sont communes à l'ensemble des véhicules d'une même commande groupée et ne peuvent pas être définies individuellement. Les personnalisations intérieures, en revanche, doivent être précisées individuellement par chaque acheteur au moment de la commande, dans l'espace prévu à cet effet.

Si plusieurs modèles de véhicules sont commandés, les demandes doivent être effectuées à la suite afin de pouvoir bénéficier des remises du programme fidélité Niveau 3, à savoir :

- 7 % de réduction à partir de 20 véhicules commandés
- 8 % de réduction à partir de 30 véhicules commandés.

Le non-respect de ces modalités peut entraîner la non-application des remises associées à l'achat groupé.

Article 12 : Location

La concession Alstom propose un service de location. La durée minimal de location d'un véhicule est de 3 semaines. La durée maximale de location est de 24 semaines. Une location n'est pas renouvelable. Il n'y a pas de quantité minimale de véhicule à louer.

Les tarifs de locations sont indiqués sur le site de la concession.

A la fin d'une location, le véhicule doit être rendu propre (propreté supérieur ou égale à 90%) et sans contrat pub actif. En cas de véhicule rendu avec un contrat pub, le contrat se verra annulé dans sa totalité. En cas de véhicule rendu sale, une pénalité de 300€ par véhicule sera prélevée après avertissement. En cas de constatation d'infraction à de multiples reprises, le joueur pourra se voir interdire l'accès aux locations Alstom.

Les numéros de parc des véhicules de location ne doivent pas être modifiés. Une pénalité de 5000€ pourra être appliqué en cas de manquements répétés.

En cas de panne ou d'immobilisation du véhicule, hors consommable et accident, une demande de prise en charge via le formulaire de SAV doit être faite. Le véhicule sera alors pris en charge dans les ateliers de la concession. Un véhicule de remplacement pourra être fournis si disponible.

Les demandes de location peuvent être effectué au plus tôt 7 jours avant la date de début de location et au plus tard 2 jours avant la date de début de location.