

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONCESSION DAIMLER BUSES

Transport Manager

Version actuelle des CGV : **Août 2026**

Index

Cadre introductif	2
1 Conditions de validation et de traitement des devis	2
2 Conditions applicables à l'achat de véhicules	3
3 Conditions applicables à la location de véhicules	3
4 Service Après-Vente	4
5 Programme de fidélité	5
6 Frais de gestion et pénalités diverses	6
7 Clôture et refus d'ouverture d'un devis	8
8 Recours et contestations	8
9 Clauses Diverses	9

Cadre introductif

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des relations contractuelles entre la concession DAIMLER BUSES et ses clients, définissant les modalités applicables aux prestations proposées.

DAIMLER BUSES est une concession spécialisée dans la commercialisation, la location et le service après-vente de véhicules de transport de personnes, en particulier des autobus et autocars des marques Mercedes-Benz et Setra. Forte de son expertise et adossée à des partenariats stratégiques avec Azur Banque & Assurance, DAIMLER BUSES s'engage à fournir des solutions de mobilité adaptées à tous les niveaux.

L'adhésion aux présentes CGV est impérative pour toute sollicitation de devis, transaction ou engagement contractuel auprès de la concession. En acceptant un devis ou en effectuant une commande, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions et les accepter sans réserve.

DAIMLER BUSES se réserve le droit de moduler, adapter ou réviser ces CGV à tout moment afin d'ajuster son offre aux évolutions du marché, aux contraintes réglementaires ou aux impératifs de fonctionnement interne. Toute modification sera réputée opposable aux clients à compter de sa publication sur nos supports de communication officiels tel que le forum du jeu et le site internet de la concession.

Art. 1 - Conditions de validation et de traitement des devis

- Vous avez 14 jours (3 jours pour les LCT) après la proposition du devis pour le valider ou non. L'absence de réponse (positive ou négative) à 3 propositions de devis mettra le joueur sur liste noire pendant 1 an, entraînant l'impossibilité de demander d'autres devis dans la concession pendant cette période.
- Les devis validés doivent être terminés dans les 365 jours. Une fois ce délai dépassé, la concession prélèvera une indemnité de 15 % sur le montant restant du devis.
- Le client possède un droit de rétractation de 7 jours après la validation du devis. Ce droit de rétractation devient caduc dès la commande du premier véhicule du devis.
- La concession ne traite aucune demande sans une formule de politesse.
- La concession se réserve le droit de ne pas répondre à une demande de devis, sans qu'elle ait à se justifier.

Art. 2 - Conditions applicables à l'achat de véhicules

- Si le joueur n'a pas fait de demande de paiement à crédit au moment du devis, les véhicules livrés devront être payés dans un délai maximum de 30 jours ; si le paiement n'est pas effectué dans le délai de 30 jours, une indemnité équivalente à 10 % du montant de la facture pourra être prélevée.
- Un devis en cours peut être interrompu à la demande du joueur moyennant le paiement d'une indemnité de 15 % sur le montant restant du devis.
- Le concessionnaire garantit les véhicules neufs 2 ans ; pour les véhicules d'occasion et ancêtres vendus par la concession, les véhicules sont garantis 6 mois. Merci de vous référer au SAV pour connaître les pannes couvertes par la garantie. L'adhésion au programme GOLD prolonge la période de garantie.

Art. 3 - Conditions applicables à la location de véhicules

- En cas de perte ou vol du véhicule, vous devrez payer le prix d'un véhicule neuf full options (prix déterminé sur le Hall des ventes).
- Les immobilisations ne constituant pas d'éligibilité aux conditions de remboursement SAV ne sont pas prises en charge par la concession (Durites percées, accidents, actes de malveillance et dégradations, consommables, refus de CT...). Merci de faire votre demande directement au SAV.
- Vous pouvez, DURANT la période de location, accepter des contrats de publicité sur les véhicules. La suppression des encarts publicitaires sera effectuée pour chaque véhicule revenant en concession à l'issue de la période de location avec des contrats en cours.
- À l'issue de la période de location, les véhicules devront être rendus avec un état de propreté supérieur à 90 %, dans le cas contraire une amende de 200 € par véhicule sera prélevée.

Leasing :

- Les prélèvements sont effectués à la fin de chaque mois de location via un crédit mis en place à la banque AZUR.
- L'option d'achat ne peut être levée que par le biais d'un prélèvement direct. Aucune facture ne pourra être éditée dans ce cadre.
- En cas de rupture du contrat de location, vous devrez vous acquitter du montant correspondant au mois en cours. Si l'interruption a lieu dans les 5 premiers mois de la location, vous devrez vous acquitter d'une indemnité de rupture de 15 % de la valeur totale du devis.

- Les frais d'entretien des véhicules sont à la charge du client. La concession prend en charge uniquement le passage périodique au contrôle technique des véhicules. Merci d'effectuer les demandes de passage au contrôle technique directement dans votre devis.
- Les immobilisations ne constituant pas d'éligibilité aux conditions de remboursement SAV ne sont pas prises en charge par la concession (Durites percées, accidents, actes de malveillance et dégradations, consommables, refus de CT...). Merci de faire votre demande directement au SAV.

LOCATION COURT TERME (LCT) :

- Le délai de paiement du montant total de la location est de 30 jours suivant le 1^{er} jour de location. Si la facture n'a pas été payée, une indemnité de 10 % sera prélevée en plus du montant de la facture. Pour les locations d'au moins 5 semaines, vous pouvez demander de payer via un crédit AZUR hebdomadaire à 0 % de la durée de la location.
- Le changement du numéro du parc vous expose à une amende de 5 000 € par véhicule.
- En cas de rupture du contrat de location avant sa fin, vous devrez vous acquitter du paiement de la location pour toutes les semaines déjà entamées + une indemnité de rupture de 15 % de la somme restante à payer.
- La durée minimale de location est de 2 semaines et de maximum 13 semaines.
- Les frais d'entretien des véhicules sont à la charge du client. La concession prend en charge uniquement le passage périodique au contrôle technique des véhicules. Toute demande en dehors du champ du devis ne sera pas traitée.
- La prolongation d'une Location Courte Durée (LCT) n'est ni automatique ni garantie. La concession Daimler Buses reste libre d'accepter ou de refuser toute demande de prolongation, en fonction de la disponibilité des véhicules et de la durée des engagements en cours.
- Toute demande de prolongation doit être formulée directement dans le devis du joueur, avant la fin de la période initialement convenue. Passé ce délai, la prolongation pourra être refusée, et le client devra restituer le véhicule dans les conditions prévues au devis initial.

Art. 4 - Service Après-Vente

- Les véhicules dont le contrôle technique est dépassé ne sont pas pris en charge par le SAV.
- Les véhicules ayant moins de 40 % d'état moteur ne sont pas pris en charge par le SAV.
- Les véhicules de remplacement sont soumis aux mêmes règles que les véhicules de location courte durée.

- Les frais de remorquage d'un véhicule en panne ne sont pas pris en charge par le SAV.
- Une panne doit être déclarée dans les 14 jours suivant son apparition. Dans le cas contraire, elle ne sera pas prise en charge par le SAV.
- Les clients du programme de fidélité GOLD, bénéficient d'un prêt de véhicule (à la demande) dans le cas d'une immobilisation d'une durée excédant 2 jours.
- Aucune demande de prise en charge de contrôle technique pour une LCT ou un Leasing ne sera traitée dans ce sujet. Ces demandes doivent se faire dans le devis du joueur.
- Toute demande de prise en charge est soumise à l'obligation pour le client d'avoir réalisé les révisions prescrites par le constructeur dans les délais recommandés. Si le véhicule concerné n'a pas été révisé depuis plus d'un an à compter de la date de mise en service et celle de la déclaration de panne, aucune prise en charge ne pourra être acceptée, quelle que soit la nature de l'immobilisation.

Les pannes suivantes ne sont pas prises en charge par le SAV :

- Les durites percées;
- Les accidents de circulation;
- Les actes de malveillances et de dégradations (vitres cassées, ...);
- Les pannes sur les consommables (batterie, niveaux de liquides, pneumatiques);
- Les refus de Contrôle Technique.

Art. 5 - Programme de fidélité

- Le programme de fidélité GOLD s'applique exclusivement aux devis portant sur des autobus et autocars, qu'ils soient neufs ou d'occasion, uniquement lorsqu'ils concernent des modèles identiques dans une même commande.
- Il est à noter que les véhicules dits "Low-cost" ne sont pas éligibles aux remises du programme GOLD.
- La réduction financière associée au programme de fidélité GOLD n'est pas applicable aux offres de Leasing.
- Ce programme ne peut être cumulé avec d'autres remises promotionnelles ou offres exceptionnelles, sauf mention expresse de la part de la concession.
- Daimler Buses se réserve le droit de modifier, suspendre ou mettre un terme au programme de fidélité GOLD à tout moment, sans préavis, en cas de tentative de fraude, de tricherie ou de non-respect des présentes conditions générales de ventes établies par la concession.
- Daimler Buses se réserve le droit d'accorder à titre gracieux l'adhésion au programme de fidélité GOLD à certains clients jugés particulièrement fidèles et respectueux des engagements commerciaux de la concession. Cette attribution reste discrétionnaire et ne constitue en aucun cas un droit acquis.

Art. 6 - Frais de gestion et pénalités diverses

FRAIS DE GESTION

Les frais de gestion ne sont chiffrés dans le cas où le joueur souhaite demander un devis et si ce même joueur a eu une clôture de plus de 2 devis dans ses échanges avec la concession. Cela inclut les devis laissés sans réponse après une période de 15 jours ou plus, ainsi que les devis annulés sans finalisation. Les clients réguliers ou occasionnels, dont les projets sont suivis de manière diligente, ne sont pas soumis à ces frais. Cette mesure vise à optimiser notre efficacité opérationnelle en évitant le traitement des devis inachevés ou abandonnés.

La concession se réserve le droit d'appliquer des frais de gestion sur un devis, sans qu'elle ait à se justifier.

GARDIENNAGE ET INDEMNITÉS

La concession se réserve le droit de percevoir une indemnité journalière de gardiennage, s'élevant à un montant de 5 000 € par jour, dans les situations où un véhicule de location se trouve en état de panne et immobilisé au-delà de la durée contractuelle initialement convenue et au-delà de la durée nette d'immobilisation. Cette indemnité s'applique également en cas d'impossibilité matérielle de relocalisation au sein du dépôt du joueur, du fait d'un manquement de place ou de toute autre circonstance rendant impossible le retour ou la livraison du véhicule au sein du dépôt du joueur.

PÉNALITÉS DIVERSES

- La concession se réserve le droit d'appliquer une pénalité lorsqu'elle estime qu'une situation le justifie, sans nécessité de justification préalable.
- Recherche Préalable : Toute demande de renseignements concernant des informations déjà disponibles dans les devis, conditions générales ou sur notre site internet pourra faire l'objet d'une pénalité financière comprise entre 1 000 € et 10 000 €. Cette pénalité s'applique lorsque l'absence de recherche préalable est constatée et que les informations étaient accessibles.
- Frais de gardiennage : Lorsqu'une tentative de livraison est effectuée mais ne peut être finalisée en raison d'un manque de place dans le dépôt du joueur, une pénalité journalière de 5 000 € par véhicule peut être prélevée. Cette pénalité couvre les coûts de gestion et d'immobilisation des véhicules. Il est de la responsabilité du client de s'assurer que l'espace nécessaire est disponible au moment de la livraison. Toute journée supplémentaire d'immobilisation entraînera la facturation de la même pénalité jusqu'à résolution du problème.
- Non-respect des formules de politesse ou des consignes d'un formulaire : Une pénalité pouvant aller jusqu'à 10 000 € peut être prélevée.

- Ouverture d'un sujet non autorisé sur le forum : Une pénalité de 1 000 € peut être prélevée.

Cas exemptés de pénalités :

- Les nouveaux clients de la concession.
- Les nouveaux joueurs débutants n'ayant pas encore une maîtrise complète de nos services.
- Les situations spécifiques nécessitant une assistance particulière.

Art. 7 - Clôture et refus d'ouverture d'un devis

Clôture pour raisons légitimes :

La concession Daimler Buses se réserve le droit de clôturer un devis après son acceptation pour des raisons réelles et sérieuses. Cette décision peut être motivée par, sans s'y limiter :

- Le non-respect des délais de commande ou de paiement par le client.
- Une tentative de fraude, de contournement des règles ou de mauvaise foi avérée.
- Un comportement irrespectueux ou abusif envers les interlocuteurs de la concession.
- Des modifications opérationnelles empêchant la bonne exécution du devis.

Refus d'ouverture d'un devis :

Daimler Buses se réserve également le droit de refuser l'ouverture d'un devis si elle estime qu'il existe une raison légitime, telle que :

- Un historique de devis abandonnés ou non honorés par le client.
- Une demande jugée incohérente.
- L'inscription du client sur une liste noire en raison de manquements d'engagements contractuels antérieurs.

Effets de la clôture ou du refus d'un devis :

En cas de clôture d'un devis après la période de rétractation, des frais de clôture peuvent être appliqués conformément aux présentes CGV (Article 2). La décision de clôturer ou refuser un devis est définitive et non contestable, sauf recours auprès de la modération du jeu en cas de litige.

Daimler Buses se réserve également le droit de clôturer ou refuser un devis si elle estime que le client a adopté un comportement inapproprié ou irrespectueux dans ses échanges extérieurs, y compris en dehors des discussions directes avec la concession. Toute attitude nuisant à l'image ou au bon fonctionnement de la concession, ou manifestant un manque de sérieux et de respect dans les interactions commerciales, peut justifier une clôture anticipée du devis, sans obligation pour la concession de poursuivre la transaction.

Art. 8 - Recours et contestations

Tout litige relatif à l'application des présentes CGV devra faire l'objet d'une tentative de résolution amiable entre le client et la concession.

En cas de désaccord majeur persistant, le client devra formuler une contestation officielle via la messagerie de modération du jeu et y rajouter en copie un responsable de la concession Daimler Buses de son choix.

Les décisions prises par la concession concernant les refus de devis, la clôture de contrats ou les prises en charge SAV sont définitives et ne peuvent être remises en question, sauf décision contraire des instances de modération du jeu.

Art. 9 - Clauses Diverses

Clause de communication et respect des interlocuteurs

Toute communication avec la concession Daimler Buses doit être formulée de manière claire, respectueuse et argumentée. Toute forme de manque de respect, d'agression verbale, de harcèlement ou de contestation abusive pourra entraîner :

- Le refus immédiat de toute nouvelle interaction avec la concession.
- L'inscription du client sur une liste noire empêchant toute interaction future.
- Une pénalité financière pouvant être appliquée en cas de comportement nuisible.

Clause de conservation des documents et historique des transactions

Daimler Buses conserve un historique des devis, des comptes clients, des comptes de fidélité, des transactions et des échanges réalisés avec ses clients afin d'assurer la traçabilité des engagements commerciaux et à titre d'étude de statistiques afin d'améliorer les services de la concession. Cet historique pourra également être utilisé à titre de preuve en cas de litige, notamment pour démontrer la bonne application des présentes CGV.

Clause sur la fermeture définitive d'un compte client

Daimler Buses se réserve le droit de bannir définitivement un client de ses services en cas de non-respect grave et répété des présentes CGV pour une durée de 1 an. Dès lors, il sera inscrit sur la liste noire de la concession, le joueur recevra une notification préalable de mise sur liste noire sur sa messagerie jeu ou forum. Cette décision est irrévocable et pourra être appliquée en cas de :

- Récidive d'abus sur les devis (multiples abandons, fausses commandes, refus abusifs).
- Tentative de fraude ou de contournement des règles établies.
- Comportement abusif à l'encontre des représentants de la concession.
- Devis non résolu après plusieurs relances restées sans réponse.

Daimler Buses se réserve le droit de modifier ces CGV sans préavis. Toute nouvelle version remplacera automatiquement les précédentes et sera réputée acceptée par tout client poursuivant ses interactions avec la concession.

En validant un devis ou en effectuant une transaction auprès de la concession Daimler Buses, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et les accepter sans réserve. Aucune réclamation portant sur un élément couvert par ces CGV ne pourra être recevable après validation d'un engagement commercial.