Aprolis
LOUEUR DE MANUTENTION

SI IDF&Ndie IDF EST

Rue de la Jeune Fille
Zone de fret n°4 BT 3412B
95702 ROISSY CDG

Téléphone : 0 800 106 400 Service & appel gratuits
Télécopie : +33 1 48 16 80 08
E-mail : commandes_service@aprolis.com
dominique.lavenaire@aprolis.com

Devis n° : DE647361

le : 19/06/2024

suivi par : CARLOS AMORIM

0682868957

A l'attention de : Carlos GOMES

SUEZ EAU FRANCE
5 RTE DE VILLEMENEUX

77170 BRIE COMTE ROBERT

Machine : CATERPILLAR FRONTAL - EP20CN

N° de série : ETB1720383

Référence client :

N° DI : 242401135

Objet : Devis rédigé suite à votre demande et intervention sur site ce jour. Batterie HS de 2006 à remplacer. Fonctionnement de la machine sous réserve après changement de la Batterie.
Demande téléphonique SUEZ

ATTENTION : un moyen de levage doit être mis à disposition pour la manipulation des batteries. Soit un chariot frontal capacité 1T5 mini - non inclus dans ce devis (Tarif pour un chariot en LCD pour manipulation batterie 700€ ht avec transport)

BATTERIE disponible sous 15 JOURS ARC

Sans acceptation ; le diagnostic vous sera facturé

Désignation	Quantité	P.U. HT (EUR)	Montant HT (EUR)
Prise en charge & Consignation	1,00	17,00	17,00
Frais d'expédition Pièces	1,00	17,00	17,00
Forfait Participation Déchets	1,00	20,00	20,00
BATTERIE 48V 750AH RC PRISE SBE BLEU 320A	1,00	6 150,00	6 150,00
MO standard DIAG du 19/06/24	1,50	75,00	112,50
MO standard pour travaux	3,00	75,00	225,00
Forfait Déplacement	1,00	90,00	90,00
		Total HT (EUR)	**6 631,50**
		Total TVA	**1 326,30**
		Total TTC (EUR)	**7 957,80**

Mode et délai de règlement : Virement

Votre code client : **APRFC025583**

Date limite de validité : **19/07/2024**

Signature du Responsable

Nom et signature du client
précédés de la mention "Lu et approuvé"

CONDITIONS GENERALES D'INTERVENTION

I. COMMANDE

1.1 Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales d'intervention (CGI) qui prévalent sur tout autre document du Client et notamment sur toutes Conditions Générales d'Achat. Les CGI s'appliquent à tous dépannages, visites ou réparation de machines et véhicules neufs ou d'occasion, d'équipements et plus généralement tous biens objets d'une commande auprès du Prestataire ci-après désignés séparément ou ensemble par le "Matériel".

1.2 Le Client reconnaît avoir été pleinement informé que toute demande d'intervention doit faire l'objet d'une confirmation écrite quelque soit la forme de cet écrit : courrier, fax ou courrier électronique. Toute commande écrite signée par lui constitue un engagement ferme et définitif. En conséquence, l'annulation d'une commande entraîne de plein droit, le versement par le Client, au profit du Prestataire, d'indemnités pour annulation de ladite commande fixée à 30% du montant de la commande.

1.3 Toutefois, en cas d'urgence où le temps matériel manquerait pour un échange de correspondance, l'apposition de la signature du Client ou de son préposé sur l'ordre de mission présenté par le dépanneur, précédée de la mention «lu et approuvé», vaut bon de commande ferme et définitive.

II. CONSIGNES DE SECURITE

2.1 Conformément aux dispositions du décret n° 920158 du 20 février 1992, le Client doit communiquer aux préposés du Prestataire les consignes de sécurité en vigueur dans son établissement, notamment son plan de prévention lorsque celui-ci existe.
Pour ce qui concerne les Matériels vendus neufs ou d'occasion ou loués par le Prestataire, les interventions des préposés de ce dernier s'effectuent conformément aux consignes de sécurité figurant dans les documents remis au Client lors de la livraison.

2.2 La présence d'un représentant du Client est obligatoire pendant toute la durée de l'intervention des préposés du Prestataire sur les chantiers du Client ou en ses locaux.

III. PRIX.

3.1 Facturation
Sauf stipulation contraire, le prix sera déterminé après exécution de ladite prestation en fonction de la facturation des paramètres suivants, taxes en sus :
- La facturation du temps de main d'œuvre sur le site (soit le nombre d'heures de travail effectif sur chantier multiplié par le taux horaire du Prestataire en vigueur, toute heure commencée étant due en entier).
- La facturation du forfait déplacement par jour de d'intervention.
- La facturation des frais relatifs aux interventions dans des conditions exceptionnelles (notamment : erreur sur la localisation de la machine, déplacement sur différents sites, impossibilité d'accéder en voiture à la machine, etc.).

3.2 Facturation de participation forfaitaire à la gestion des déchets
Le Client est informé qu'il sera également redevable d'une participation forfaitaire à la gestion des déchets pouvant être générés par les prestations commandées auprès du Prestataire en sa qualité de producteur et détenteur de déchets.

3.3 Majoration éventuelle de prix
Il n'y a pas de majoration pour les heures supplémentaires, sauf pour les heures de nuit (de 21 heures à 6 heures) et celles réalisées les dimanches et jours fériés, effectuées à la demande expresse du Client. Dans ces hypothèses, le taux horaire en vigueur pratiqué par le Prestataire sera majoré de **25%** en cas d'intervention de nuit et de **150**% pour les interventions durant les dimanches et jours fériés. Dans tous les cas les taxes sont calculées en sus.

IV. CONDITIONS DE PAIEMENTS.

4.1 Sauf conditions particulières de règlement, les paiements sont payables nets et sans escompte au jour de la livraison. En cas d'obtention de conditions particulières de règlement sur le bon de commande, le délai de paiement ne pourra excéder 45 jours fin de mois.

4.2 Conformément à l'article L441-6 du code de commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de paiement le jour suivant la date de paiement convenu, sans qu'un rappel soit nécessaire et sans préjudice du droit du Prestataire à se prévaloir de la clause de réserve de propriété, le cas échéant. Les pénalités de retard seront dues, y compris les dimanches et jours fériés.
Les factures en retard de paiement seront majorées des intérêts de retard décomptés à trois fois l'intérêt légal et d'une pénalité de 40 euros forfaitaire pour frais de recouvrement.

V- VENTE DE PIECES – RESERVE DE PROPRIETE

5.1 Toute vente de pièces de rechange réalisée à l'occasion d'une intervention des techniciens ou dépanneurs du Prestataire sera facturée au Client conformément aux conditions générales de vente du Prestataire.

5.2 Dans ce cas, les pièces de rechanges vendues, malgré leur livraison, demeurent la propriété du Prestataire jusqu'à leur complet paiement du prix en principal et accessoires, conformément aux articles 2367 et suivants du Code civil et L. 624-16 et suivants du Code de commerce.
Tout défaut de paiement pourra entraîner la revendication des pièces. Les risques liés aux pièces vendues sont néanmoins transférés au Client dès la livraison.

VI. GARANTIE

6.1 Etendue – modalités
Les réparations effectuées par le Prestataire sont garanties pendant une durée de trois (3) mois à compter de la date de fin d'intervention.
Les pièces sont garanties six (6) mois à compter de leur livraison.
La garantie accordée au Client consiste en la réparation ou le remplacement des pièces reconnues défectueuses par le prestataire. Cet échange n'a pas pour effet de prolonger le délai de garantie de la pièce.
En aucun cas, l'immobilisation du matériel, le délai de réparation ou d'échange, les coûts de transport, les frais de démontage et de remontage ainsi que les dommages causés aux installations environnantes ne peuvent donner lieu au versement d'une indemnité quelconque par le Prestataire au profit du Client.

La garantie n'est accordée qu'après examen des pièces défectueuses retournées au Prestataire. Le choix entre la réparation ou le remplacement au titre de la garantie ainsi que les modalités d'exécution de ces différentes opérations est de la compétence exclusive du Prestataire. Toute pièce remplacée en application des présentes dispositions devient la propriété du Prestataire.

6.2 Exclusions
La garantie sera refusée et le Prestataire sera dégagé de toute responsabilité lorsque :
- des pièces montées par le personnel du Prestataire auront été remplacées par le Client par des pièces d'une autre origine ;
- les avaries à l'origine de la demande de garantie sont dues à une négligence ou à une utilisation du matériel par le Client ne respectant pas les préconisations du constructeur ou du Prestataire, le cas échéant ;
- le remplacement de certaines pièces jugé nécessaire par le Prestataire aura été refusé par le Client.

La garantie ne couvre pas les coûts de transfert des pièces défectueuses ni celui du retour des pièces réparées ou remplacées, lesquels coûts demeurent toujours à la charge du Client, de même qu'en cas de réparation sur le site d'installation, les frais de déplacement des techniciens du Prestataire.
La garantie est exclue pour les incidents dus à des cas fortuits ou de force majeure, pour tous remplacements ou réparations résultant d'une usure normale ou provenant de négligences, défaut de surveillance ou d'entretien, et utilisation dans des conditions non conformes aux préconisations du constructeur et du Prestataire.

VII. RESPONSABILITE

7.1 Le Prestataire s'engage à faire effectuer ses interventions par du personnel qualifié, disposant de toutes les compétences et habilitations nécessaires pour réaliser ces prestations dans le respect de la réglementation en vigueur, des spécifications contractuelles et des règles de l'art.

7.2 A l'exclusion de la faute lourde du Prestataire et de la réparation des dommages corporels, la responsabilité du Prestataire sera plafonnée, toutes causes confondues, au montant de la réparation ou de l'intervention effectuée.

7.3 En aucun cas, le Prestataire ne sera tenu d'indemniser les dommages immatériels et/ou indirects dont le Client pourrait se prévaloir au titre d'une réclamation, notamment les pertes de production, d'exploitation et de profit, de préjudice commercial.

VIII. COVID 19

Dans la situation engendrée par la pandémie de Covid-19, les parties conviennent expressément que le Prestataire mettra tous les moyens raisonnablement à sa disposition pour respecter ses obligations contractuelles à la présente intervention compte tenu de ces circonstances exceptionnelles. Cependant, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une de ses obligations contractuelles si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect de la pandémie de Covid-19. En conséquence, le Prestataire ne sera redevable à ce titre d'aucune indemnité ni aucune pénalité prévue au titre de l'intervention pendant la période de crise.

IX. LOI APPLICABLE -REGLEMENT DES LITIGES – ATTRIBUTION DE COMPETENCE – FRAIS – DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 La loi française est seule applicable aux présentes CGI.

9.2 Tout différend relatif à l'application du contrat, sera soumis, à défaut d'accord amiable entre les Parties dans un délai d'un (1) mois à compter de la date de première présentation de la lettre recommandée avec avis de réception notifiant la difficulté en cause, aux Tribunaux compétents de Paris.

9.3 Tous les frais résultant du non respect des obligations du Client demeurent à la charge de ce dernier. Il en est de même des frais d'extrait de registre du commerce, de greffes de tribunaux de commerce, des frais de constitution et de mainlevée de sûretés réelles et/ou personnelles, etc…

9.4 Les parties acceptent comme moyens de preuve dans le cadre du présent contrat et des documents annexes, tous rapports informatisés ou dématérialisés, ce qui dispense de la production d'originaux papier. A ce titre, les parties reconnaissent que tout document signé par voie électronique sera admis comme un original devant les tribunaux et fera la preuve du contenu qu'il contient dans les mêmes conditions et avec la même force probante qu'un document revêtu d'une signature manuscrite.

X. PROTECTION DE DONNEES

En signant ce document le Client accepte que le Prestataire puisse réaliser des examens de solvabilité et collecter des informations le concernant ainsi que ses représentants et autres parties prenantes à l'activité du Client. Ces informations peuvent être utilisées par le Prestataire ou le groupe auquel il appartient, dans le cadre de l'exécution du contrat, afin de remplir ses obligations légales et/ou d'envoyer des informations relatives aux produits ou services qui pourraient intéresser le Client. Pour toute demande d'information ou exercice des droits relatifs à la protection des données le client pourra contacter le Prestataire à l'adresse postale suivante : Aprolis – 6 rue Claude-Nicolas Ledoux -94000 CRETEIL ou à l'adresse mail suivante : dpo@monnoyeur.com.

XI. DECLARATION DU CLIENT :

Le Client est conscient du fait que le Prestataire ne soutient ni ne participe aux activités des entreprises situées sur des territoires assujettis à des embargos, des sanctions ou des mesures similaires à l'égard de toutes les juridictions dans lesquelles le Prestataire exerce une activité. Le Client confirme qu'il ne détient aucun bureau ni investissement et n'exerce ou ne prévoit d'exercer aucune activité dans les pays ou les régions assujetti(e)s à des sanctions, des embargos ou des mesures similaires imposés par l'Office of Foreign Assets Control (OFAC) américain, l'Union européenne, le gouvernement français, ou toute autre autorité en matière de sanction (incluant actuellement ,de manière non limitative : la Corée du Nord, Cuba , la Syrie, le Soudan, l'Iran et la région de la Crimée) ou, dans le cas contraire, qu'il a dûment informé le Prestataire du fait qu'il détient des bureaux, des investissements ou exerce ou prévoit d'exercer des activités dans des pays ou des régions assujetties auxdit(e)s sanctions, embargos ou autres mesures similaires.

Aprolis

CRM Field Service

salesforce

Dépannage & Réparation : *Un ADN service client forgé depuis plus de 70 ans*

Chers clients Aprolis,

Depuis 3 ans, Monnoyeur (holding d'Aprolis) investit dans un outil de gestion de la relation client : **Salesforce**.
Aujourd'hui, une majorité des équipes Service de Monnoyeur (soit plus de 1 800 techniciens) utilise déjà Field Service, brique de la CRM Salesforce. Cet outil présente de nombreux avantages pour nos clients parmi lesquels l'optimisation de la planification, une meilleure communication, une interaction accrue avec les techniciens qui ont une vue 360° des interventions, pour davantage de réactivité et un meilleur accompagnement du client.

A partir du 3 juillet, au sein d'Aprolis, l'application « Field Service » sera déployée et utilisée par nos équipes des pôles de planification ainsi que nos techniciens sur le terrain.

Ce projet structurant pour Aprolis est en développement depuis de nombreux mois par des équipes IT dédiées et des opérationnels du terrain. Dans une démarche d'amélioration de la qualité permanente, nous avons mené de nombreux tests fonctionnels et dispensé plus de **80 sessions de formation** auprès des futurs utilisateurs. Cependant dans la phase de déploiement, nous vous remercions par avance de votre indulgence et compréhension.

Bien sûr les engagements contractuels restent inchangés. Nos Responsables d'Intervention Service se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions en lien avec la mise en place de Field Service.

Vous remerciant de la confiance que vous nous accordez et dans l'objectif de toujours mieux vous servir.

Ce qui demeure

- Vous pouvez nous joindre au **0 800 106 400*** **du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 18h** ou via notre application Aprolis Service.
- Vos interlocuteurs privilégiés restent les assistants du pôle de planification (nos équipes ont été renforcées pour répondre au mieux à vos besoins).
- Les techniciens référents et backup de vos sites ainsi que les responsables d'intervention service de votre secteur.
- La signature électronique du rapport d'intervention par le client et envoi par email.
- La gestion des visites préventives et dépannages (inclus au contrats et facturable après devis), les VGP (si incluse au contrat). **Appel gratuit*



Ce qui change

- Seuls les appels vers le pôle de planification pourront être planifiés pour une intervention. *Privilégiez les appels au pôle plutôt qu'auprès des techniciens intervenant habituellement sur votre site.*
- Vous recevrez une notification de rdv par email.
- Le format du rapport d'intervention.
- Nos techniciens pourront intervenir sur une machine uniquement si un rdv a été planifié en amont par le pôle de planification. Informez les pôles dès la survenance d'une panne sur vos matériels pour demander la planification d'une intervention.



Les avantages de Field Service

- Une meilleure capacité à gérer les urgences par une vue globale des ressources disponibles.
- Meilleur respect des dates de planification annoncées.
- Des relations plus fluides entre clients / les pôles de planification / nos techniciens d'intervention.

