

Les présentes conditions générales de vente, les conditions particulières et le devis négociés entre l'entreprise et le client déterminent les droits et obligations de chacun d'eux. Elles s'appliquent de plein droit aux opérations de déménagement objet du présent contrat (au sens des articles 1103 et 1104 du Code civil).

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE RÉALISATION DU DÉMÉNAGEMENT

A la demande de l'entreprise, le client doit fournir toutes informations dont il a connaissance permettant la réalisation matérielle du déménagement, tant au lieu de chargement que de livraison (conditions d'accès et climatiques pour le personnel et le véhicule, possibilité de stationnement, travaux en cours et toutes autres particularités).

Le client est préalablement informé des suppléments chiffrés qu'il serait éventuellement amené à supporter en cas d'absence d'information ou d'inexactitude de celle-ci.

Le client doit également signaler les objets dont le transport est assujéti à une réglementation spéciale (vins, alcools, armes, etc.), les formalités administratives éventuelles étant à sa charge.

Un devis gratuit décrivant les caractéristiques de l'opération projetée est fourni par l'entreprise au client.

ARTICLE 2 - RÉSILIATION OU REPORT DU CONTRAT

Article 2-1 Arrhes (Art 1590 du Code civil)

Sauf stipulation contraire des conditions particulières, toute somme versée d'avance est qualifiée d'arrhes.

Sauf cas de force majeure :

- en cas de résiliation par le client, les arrhes ne sont pas remboursées,
- en cas de résiliation par l'entreprise ou défaillance de celle-ci, le professionnel les restitue au double.

Article 2-2 Report ou annulation du Déménagement

En cas de report ou d'annulation du contrat du fait du client sauf cas de force majeure, une indemnité est due au profit de l'entreprise de déménagement.

Cette indemnité exprimée en pourcentage du prix TTC de la prestation reportée est calculée comme suit en fonction de la date à laquelle la décision de report est notifiée à l'entreprise par rapport à la date d'exécution prévue.

30% jusqu'à 10 jours calendaires

50% jusqu'à 2 jours calendaires

100% la veille, le jour ou pendant la réalisation de la prestation

ARTICLE 3 - DÉMARCHAGE À DOMICILE

En cas de vente hors établissement du prestataire, dans le cadre de la Loi Hamon n° 2014- 344 et spécifiquement dans un contrat de transport de biens, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, la vente réalisée à domicile est donc réputée ferme et définitive. ARTICLE 4 - GARANTIE

Le client atteste avoir reçu le document déclaration de valeur. Le client peut le remplir et a la faculté de souscrire ou non une garantie présentée dans le document déclaration de valeur. Le client est informé des coûts en résultant. A défaut de déclaration de valeur dûment retournée, remplie et signée, la responsabilité de l'entreprise sera limitée à soit la valeur globale assurée, soit le minimum contractuel de 5000€ pour l'ensemble du mobilier et en tout état de cause, 45€ par objet ou groupe d'objet.

ARTICLE 5 - DÉLAIS D'EXÉCUTION

Article 5.1 Dispositions en cas de délais indéterminés : Si, à la demande du client, il n'est pas fixé de date ou de période formelle d'exécution, le client peut adresser une mise en demeure par lettre recommandée à l'entreprise, au cas où celle-ci n'a pas entrepris le transport dans un délai normalement prévisible. A compter de cette mise en demeure, l'entreprise dispose d'un délai de dix jours pour exécuter l'opération convenue. A défaut d'exécution, dans le délai de dix jours, sauf cas de force majeure, le contrat est considéré comme résilié par l'entreprise et les sommes versées sont restituées.

Article 5-2 Dispositions en cas de circuits organisés : dans le cas de circuits organisés, plusieurs déménagements sont planifiés dans un même voyage routier. Ce type de circuit nécessite une harmonisation des dates de chargement et de livraison. Elles sont donc laissées à l'initiative de l'entreprise dans la limite de plus ou moins 5 jours ouvrés par rapport aux dates souhaitées par le client et figurant dans le devis.

Article 5-3 Dispositions en cas de groupages : cela permet la réalisation d'un déménagement de faible volume à l'occasion d'une opportunité de voyage offerte au client par l'entreprise qui détermine les dates de chargement et de livraison dans une période déterminée.

Les dates de chargement et de livraison sont laissées à l'initiative de l'entreprise.

CHAPITRE II : PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

ARTICLE 6 - PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les prix fixés au contrat ne peuvent être modifiés que si des charges imprévisibles et indépendantes de la volonté de l'entreprise, liées aux modalités de réalisation, surviennent avant le début de l'opération.

Le client et l'entreprise peuvent décider d'un commun accord de modifier les dispositions prévues au contrat sous réserve de convenir de nouvelles modalités et des conséquences pouvant en résulter sur le prix fixé, notamment pour toutes prestations supplémentaires non prévues au contrat initial. Ces modifications constatées par le déménageur et le client sont portées sur la lettre de voiture. Dans ce cas un supplément de facturation pourra être demandé postérieurement au déménagement.

Les frais éventuels liés au stationnement sont pris en charge par le client.

ARTICLE 7 - VALIDITÉ DES PRIX

Si la date de réalisation n'a pas été fixée, l'entreprise détermine la durée de validité à défaut elle sera réputée être de 3 mois à compter de la date d'établissement du devis.

ARTICLE 8 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les conditions particulières doivent prévoir après négociation :

- le montant des arrhes versées à la commande,
- le montant du versement intermédiaire, le cas échéant à la fin du chargement,
- le solde à la livraison (même en cas d'avaries constatées)

CHAPITRE III – RÉALISATION DES PRESTATIONS

ARTICLE 9 - PRESTATIONS EFFECTUÉES PAR L'ENTREPRISE

Les prestations sont convenues avec le client préalablement à chaque opération et précisément définies dans le devis. L'entreprise n'assume pas la prise en charge des personnes, des animaux, des végétaux, des matières dangereuses, infectes, explosives ou inflammables, des bijoux, monnaies, métaux précieux ou valeurs.

Toute exception à cette règle doit faire l'objet d'un accord écrit entre l'entreprise et le client avant le début de la réalisation. Dans ce cas l'entreprise ne peut être tenue responsable d'éventuels dégâts ou avaries.

ARTICLE 10 - RÉALISATION PAR UNE TIERCE ENTREPRISE

L'entreprise conserve la faculté de confier, sous son entière responsabilité, la réalisation totale ou partielle du déménagement à une tierce entreprise dénommée « entreprise exécutante ». Dans le cas où l'entreprise contractante utilise cette faculté, sauf cas de force majeure, l'information du client, sur l'identité de l'entreprise exécutante doit être réalisée dans un délai minimum de 48 heures avant la date de réalisation ; le client est en droit de refuser et les sommes lui sont alors restituées. Dans tous les cas, l'entreprise atteste sur l'honneur que le travail est réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L.143.3 – L.143.5 et L.620.3 du Code du Travail.

ARTICLE 11 - PRÉSENCE OBLIGATOIRE DU CLIENT

Le client ou son mandataire doit être présent tant au chargement qu'à la livraison ; il doit vérifier, avant le départ du véhicule, qu'aucun objet n'a été oublié dans les locaux et dépendances où se trouvait le mobilier. Le représentant de l'entreprise est en droit d'exiger du client la constatation par écrit de toute détérioration antérieure au déménagement.

CHAPITRE IV : RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ POUR RETARD

L'entreprise est tenue de réaliser le déménagement suivant la date de chargement et de livraison, ou en cas de groupage suivant la période indiquée sur la lettre de voiture.

Sauf cas de force majeure, l'indemnité due en cas de retard est calculée suivant le préjudice démontré et supporté par le client dans la limite de 10% du prix HT facturé.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ POUR PERTE OU AVARIES (L.133-3 du Code de Commerce)

L'entreprise est responsable des meubles et objets qui lui ont été confiés, sauf cas de force majeure, vice propre de la chose ou faute du client. (Ex : mobilier ancien vermouth)

La responsabilité de l'entreprise de déménagement et de ses préposés ne pourra être recherchée en cas de vice propre (y compris dommages électriques), de défectuosité, ou de vétusté des appareils son et image informatiques et électroménagers, en cas de bien périssables laissés notamment dans les réfrigérateurs et congélateurs.

Elle décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ainsi que lorsque l'emballage est à la charge du client (art. 1231-3 du Code civil).

ARTICLE 14 - INDEMNISATION POUR PERTES ET AVARIES

Suivant la nature des dommages, les pertes et avaries donnent lieu à réparation, remplacement ou indemnité compensatrice.

L'indemnisation intervient dans la limite du préjudice matériel prouvé et des conditions particulières négociées entre l'entreprise et le client.

Ces conditions particulières fixent - sous peine de nullité de plein droit du contrat - le montant de l'indemnisation maximum (Article 4).

ARTICLE 15 - PRESCRIPTION

Les actions en justice pour avarie, perte ou retard auxquelles peut donner lieu le contrat de déménagement doivent être intentées dans les douze (12) mois qui suivent la livraison du mobilier (L.133- 6 du Code de commerce et L.224-63 du Code de la consommation).

ARTICLE 16 - MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation relatives au « processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit, en vue de la résolution amiable d'un litige né du contrat et l'opposant à l'entreprise, de recourir gratuitement et aux conditions fixées par ledit code, à un médiateur de la consommation.

Le médiateur référent de l'entreprise est l'Association des Médiateurs Européens, AME Conso, qui peut être joint par voie :

- électronique : www.mediationconso-ame.fr
- postale : AME Conso – Association des Médiateurs Européens

- 11, place Dauphine 75001 Paris.

CHAPITRE V : LIVRAISON DU MOBILIER ET FORMALITÉS EN CAS DE DOMMAGE

ARTICLE 17 - LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE

A la réception, le client doit vérifier l'état de son mobilier et en donner décharge dès la livraison terminée à l'aide de la lettre de voiture.

En cas de perte ou d'avarie et pour sauvegarder ses droits et moyens de preuve, le client doit émettre dès la livraison et la mise en place, en présence des représentants de l'entreprise, des réserves écrites, précises et détaillées à défaut il sera présumé avoir parfaitement réceptionné son mobilier.

En cas d'absence de réserves à la livraison ou en cas de réserves contestées par les représentants de l'entreprise sur la lettre de voiture, le client doit, en cas de perte ou d'avarie, adresser sa protestation motivée à l'entreprise par une lettre recommandée.

Cette démarche ne constitue toutefois pas une preuve mais permet simplement d'interrompre la forclusion. Ces formalités doivent être accomplies dans les 10 jours à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L224-63 du code de la consommation. A défaut, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.

ARTICLE 18 - LIVRAISON DU MOBILIER AU GARDE-MEUBLES À LA DEMANDE DU CLIENT

La livraison en garde-meubles est assimilée à une livraison à domicile et met fin au contrat de déménagement.

Les frais d'entrée en garde-meubles sont facturés au client par la société de garde-meubles qui met en place un contrat distinct assumant la responsabilité de la garde de son mobilier.

ARTICLE 19 - DÉPÔT NÉCESSAIRE PAR SUITE D'EMPÊCHEMENT À LA LIVRAISON

En cas d'absence du client aux adresses, dates ou heures de livraison convenues avec le client, ou d'impossibilité matérielle n'étant pas le fait de l'entreprise, le mobilier est placé d'office dans un garde-meubles, à la diligence de l'entreprise et aux frais du client.

Par tous moyen appropriés, l'entreprise rend compte au client de cette opération de dépôt, qui met fin au contrat de déménagement et le décharge de la garde de la chose. Un contrat de garde-meubles distinct sera proposé au client par la société de garde-meubles.

CHAPITRE VI - DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ARTICLE 20 - RGPD Conformément au règlement N° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 - RGPD, le client dispose de droits concernant ses données à caractère personnel. A titre d'information, il peut demander à l'entreprise l'accès à ses données, la rectification, la suppression ou l'effacement, la portabilité de celles-ci, une limitation ou l'opposition du traitement relatif à ses données ainsi que l'exercice de ses directives post- mortem. Pour exercer ses droits ou recueillir toute information relative à ses données personnelles (sous réserve de produire, pour des raisons de sécurité, un justificatif d'identité valide), le client peut adresser un courrier ou un courriel à l'entreprise indiquée sur le devis joint en inscrivant la mention « Demande liée au RGPD ». En cas de difficulté concernant le traitement de vos données personnelles, le client dispose de la faculté de déposer réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Enfin, l'Entreprise informe le client de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique " Bloctel " sur laquelle il peut s'inscrire (<https://conso.bloctel.fr/>).

Le Déménagement s'effectuera aux présentes conditions générales et aux conditions particulières figurant au recto ; après en avoir pris connaissance, le client déclare les accepter.

Fait à _____ Le _____
Mention manuscrite « Bon pour accord »
Signature du client

