

## Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières négociées 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 (article 1134 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 du Déménagement

En cas de report 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

#### ARTICLE 3 – DÉMARCHAGE À DOMICILE

En cas de démarchage et de vente à domicile, dans le cadre de la Loi Hamon n° 2014-344 et spécifiquement dans un contrat de transport de bien, le client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. La vente réalisée à domicile sera donc réputée ferme et définitive.

#### ARTICLE 4 – GARANTIE DEMECO

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 DEMECO 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.

Article 5-4 L'entreprise n'est pas tenue responsable du retard si celui-ci a pour origine un événement présentant les caractères de la force majeure ou se situant hors du champ de maîtrise de la Société tels que retards ou incidents dus : -aux déficiences des compagnies maritimes ou aériennes, -à toute grève extérieure à l'entreprise de nature à perturber le déménagement, -aux conditions météorologiques non prévisibles.

### 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 versé 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)

En cas de retard de règlement, seront dus des intérêts de retard au taux de 1.5% par mois (1153 du Code civil et L441-6 de Code de commerce).

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est fixée à 40€ (L441.3 du Code de commerce) et sera systématiquement due.

### 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, hors du réseau DEMECO, 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 hors du réseau DEMECO, 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.

#### 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 (L133-3 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 vermoulu)  
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. 1150 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 l'année qui suit la livraison du mobilier. (L133-6 du Code de commerce et L121-95 du Code de la consommation).

**CHAPITRE V : LIVRAISON DU MOBILIER ET FORMALITÉS EN CAS DE DOMMAGE****ARTICLE 16 – LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE**

À 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 calendaires à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L121-95 du code de la consommation. À défaut, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.

**ARTICLE 17 – 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 le garde-meubles qui met en place un contrat distinct assumant la responsabilité de la garde de son mobilier.

**ARTICLE 18 – DÉPÔT NÉCESSAIRE PAR SUITE D'EMPÊCHEMENT À LA LIVRAISON**

En cas d'absence du client aux adresses de livraison par lui indiquées, 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 moyens appropriés, l'entreprise rend compte au client de cette opération de dépôt, qui met fin au contrat de déménagement.  
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.

**ARTICLE 19 - RENSEIGNEMENTS A FOURNIR PAR LE CLIENT**

Le contrat est établi d'après les renseignements fournis par le client en temps opportun. Il incombe à l'entrepreneur d'évaluer le volume et, si nécessaire, le poids des objets à déménager. Le client est, toutefois, responsable des conséquences de toute sous-estimation de ce volume ou de ce poids qui résulteraient de l'insuffisance ou du caractère erroné des renseignements mis à disposition de l'entrepreneur. Il en assumera donc le surcoût financier au regard du devis initial. Si l'entrepreneur a visité les lieux d'où le mobilier doit être enlevé, ainsi que leurs accès, mention doit en être faite sur le devis de déménagement. Une mention analogue doit être portée si l'entrepreneur a visité les lieux où le mobilier doit être placé, ainsi que leurs accès. S'il existe des difficultés exceptionnelles d'accès aux immeubles ou de manutention, le client doit les signaler à l'entrepreneur qui n'aurait pas visité les lieux et accès ; à défaut, le client répond de tous frais et dommages qui pourraient en résulter pour l'entrepreneur, exception faite des frais et dommages qui proviendraient d'une faute de ce dernier. Il incombe au client : a) d'énumérer tous les objets dont la présence pourrait entraîner des risques particuliers d'avarie au matériel utilisé ou au mobilier déménagé, b) de signaler la présence parmi le mobilier des objets de nature particulière soumis à réglementations spéciales telles que les réglementations éventuelles pour les objets d'or ou d'argent, les métaux précieux, les vins, les alcools et les armes, sous réserve que l'entrepreneur ait appelé l'attention du client sur les réglementations spéciales en cause, l'entreprise n'étant pas tenue de vérifier la régularité des documents fournis, c) de mentionner la présence parmi le mobilier d'objets d'art, de pièces de collection ou d'autres objets de valeur exceptionnelle, autres que ceux désignés à l'alinéa b) du présent paragraphe. Le client répond de tous frais et dommages que subirait l'entrepreneur en raison de l'inexactitude ou de l'insuffisance des indications visées ci-dessus. Il incombe au client, s'il n'a pas donné des instructions détaillées sur les objets à enlever, de vérifier ou de faire vérifier, lors de l'enlèvement du mobilier, qu'aucun objet n'est enlevé par erreur. Le client est tenu de déclarer à l'entreprise une adresse de contact (tel, fax, E-mail, etc...) à laquelle il sera possible de le joindre pendant toute la durée de l'opération. Tout changement de cette adresse devra être communiqué à l'entreprise. En cas de défaut de ces renseignements, l'entreprise ne pourra pas être tenue pour responsable de la non communication au client d'informations connues en cours d'exécution.

**ARTICLE 20 - DOUANE**

L'entrepreneur appellera l'attention du client et le renseignera le mieux possible sur les réglementations existantes au sujet des formalités de douane et autres à remplir au cours du Déménagement. Le client mettra à la disposition de l'entrepreneur les documents nécessaires et lui fournira tous renseignements voulus en vue de l'accomplissement de ces formalités. L'entrepreneur n'est pas tenu d'examiner si les documents et les renseignements fournis par le client sont exacts et suffisants. Le client est responsable envers l'entrepreneur, sauf en cas de faute de celui-ci, de tous dommages qui pourraient résulter de l'absence, de l'insuffisance ou de l'irrégularité de ces documents et renseignements. L'entrepreneur est responsable des conséquences de la perte ou de l'utilisation inexacte des documents mentionnés au premier alinéa du présent article ; toutefois, l'indemnité à sa charge ne dépassera pas 50 % du prix du déménagement. Les formalités administratives de douane réalisées par l'entreprise sont comprises dans le prix de l'opération proposée au client. En revanche, les droits et taxes d'entrée sur les biens transportés dans les différents pays ou territoires restent à la charge du client. Il est précisé que, dans les opérations dites « BORD NAVIRE » ou « BORD AVION », la prestation prise en compte dans le prix initial ne comprend pas, à destination, le débarquement, le dédouanement et la livraison des effets, objets, meubles et véhicules. Ces opérations restent à la charge du client.

Fait à

Le

Signature du client