

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.

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 pour le personnel et le véhicule, possibilité de stationnement, travaux en cours et toutes autres particularités).
 Le client est préalablement informé du barème de prix des principaux suppléments qu'il serait éventuellement amené à supporter en cas d'absence d'informations ou d'inexactitude de celles-ci et qui aurait pour conséquence de rendre nécessaire, pour la réalisation de l'opération, la mobilisation de moyens matériels (monte-meubles, véhicule) et/ou humains (main d'œuvre) supplémentaires.
 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 DU CONTRAT

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 3 – CONTRAT SOUSCRIT HORS ÉTABLISSEMENT OU A DISTANCE

En cas de souscription d'un contrat hors établissement ou à distance, le client, en application de l'article L 221-28 12° du code de la consommation, ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. Aucun paiement ne sera perçu avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

ARTICLE 4 – GARANTIE DOMMAGE

L'entreprise a la faculté de proposer au client de souscrire une garantie dommage destinée à garantir le mobilier contre certains risques pour lesquels elle n'assume légalement aucune responsabilité.
 Son coût est porté à la connaissance du client, qui a la possibilité d'y souscrire ou non.

ARTICLE 5 – DÉLAIS D'EXÉCUTION INDETERMINÉS

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 de trois mois.
 A compter de cette mise en demeure, l'entreprise dispose d'un délai de quinze jours pour exécuter l'opération convenue.
 A défaut d'exécution, dans ce délai et sauf cas de force majeure, le contrat est considéré comme résilié par l'entreprise et les sommes versées sont restituées.

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 :
 - les modalités de réalisation de l'opération exigent l'application d'un supplément tarifaire causé par l'absence ou l'inexactitude des informations visées à l'article 1. Dans ce cas, la cause du supplément et son montant sont consignés sur l'exemplaire chargement ou livraison-déclaration de fin de travail de la lettre de voiture. En cas de refus de règlement du supplément et en fonction du moment où il est exigible, le client s'expose à la résiliation à ses torts du contrat ou à un placement d'office du mobilier en garde-meubles dans les termes de l'article 18,
 - des charges conjoncturelles imprévisibles et indépendantes de la volonté de l'entreprise (hausse du prix du carburant, des matières premières, pénurie, crise sanitaire...) surviennent avant le début de l'opération. Dans cette hypothèse, le client est informé dans les meilleurs délais de la hausse du prix, qu'il peut refuser. Si tel est le cas, le contrat est annulé et les sommes versées d'avance sont restituées.
 Hors ces cas, 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. Un devis modificatif est alors établi.

ARTICLE 7 – VALIDITÉ DES PRIX

Si la date de réalisation n'a pas été fixée, l'entreprise et le client déterminent la durée de validité des prix 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 fin du contrat de déménagement.

CHAPITRE III – RÉALISATION DES PRESTATIONS

ARTICLE 9 – PRESTATION EFFECTUÉE 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 être l'objet d'un accord écrit entre l'entreprise et le client avant le début de la réalisation.

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, 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.

ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ POUR PERTE OU AVARIES

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.
 Sont donc explicitement exclus de la responsabilité de l'entreprise, le dysfonctionnement des appareils électriques, informatiques, électroniques, musicaux et mécaniques.
 Elle décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses intermédiaires substitués.

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 maximale pour la totalité du mobilier et pour chaque catégorie d'objet, objet ou élément de mobilier.
 A cet effet, le client souscrit une déclaration de valeur qui mentionne l'indemnisation maximale pour la totalité du mobilier et dans laquelle il dresse une liste valorisée fixant l'indemnisation maximale par catégorie d'objets, objet ou élément de mobilier.

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.

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

ARTICLE 16 – LIVRAISON DUMOBILIER 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 déclaration de fin de travail.
 En cas de perte ou d'avarie et pour sauvegarder ses droits et moyens de preuve, le client a intérêt à émettre dès la livraison et la mise en place, en présence des représentants de l'entreprise, des réserves écrites, précises et détaillées.
 L'entreprise est présumée responsable d'une perte ou avarie ayant fait l'objet de réserves écrites, précises et détaillées à la livraison. Elle doit, pour s'exonérer de sa responsabilité, démontrer qu'elle est étrangère à cette perte ou avarie.
 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 lettre recommandée dans les 10 jours calendaires révolus à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L 224-63 du code de la consommation. A défaut, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.
 En l'absence de réserves écrites, précises et détaillées à la livraison, celle-ci est présumée conforme. La responsabilité de l'entreprise ne peut être engagée que si le client démontre l'existence d'une perte ou avarie et son imputabilité à l'opération de transport.

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 distincts et facturés au client par le garde-meubles qui assume la garde du mobilier.
 Le loyer du mois d'entrée est calculé au prorata & le loyer du mois de sortie est dû dans son intégralité.
 Le volume utilisé peut ne pas correspondre au volume facturé du déménagement, ce dernier sera réévalué et facturé à l'entrée en garde-meubles. Le chargement des conteneurs de 8m3 individuel est différent de celui d'un camion de déménagement.

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

En cas d'absence du client aux adresses de livraison indiquées par lui, 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.

ARTICLE 19 – RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS – MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre l'entreprise et le client consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.
 A défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'entreprise à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à l'entreprise.
 La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com,
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197, bd Saint-Germain - 75007 PARIS

ARTICLE 19-1 – COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

En cas de litige, le client peut saisir, soit l'une des juridictions compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 20 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations recueillies sur le client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'entreprise et sont indispensables au traitement de sa commande. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des travaux commandés et des garanties éventuellement applicables à l'issue de ces opérations.
 L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités à les traiter ainsi qu'éventuellement à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client ne soit nécessaire.
 Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime qu'il peut exercer en s'adressant à l'entreprise, en joignant un justificatif de son identité valide.
 En cas de requête, vous pouvez joindre la Responsable de la Protection des Données, Madame Stéphanie BEN LOULOU par mail à l'adresse suivante : sav@groupewilliamb.fr
 En cas de réclamation, le client peut contacter la CNIL.
 Transfert de données hors Union Européenne : Si l'opération objet du contrat implique un transfert de vos données personnelles hors de l'Union Européenne (déménagement international), nous vous informons du niveau de protection des données offert par le pays destinataire, et notamment si un niveau de protection suffisant lui a été reconnu par décision de la Commission européenne. Seules sont collectées et traitées par le personnel habilité (service commercial, exploitation, service comptable et SAV) celles de vos données à caractère personnel nécessaires à la formation, l'exécution et le suivi du contrat de déménagement. Il s'agit notamment des données suivantes : nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse électronique, coordonnées bancaires... »

ARTICLE 21 – INSCRIPTION SUR LE SITE BLOCTEL

Vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, accessible sur le site www.bloctel.gouv.fr, afin de ne pas être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours.