

Conditions Générales Déménagements

1. Objet et primauté

Les présentes conditions générales visent à définir les relations contractuelles entre le prestataire de services et le client. Elles font partie intégrante du contrat.

Elles prévalent sur les propres conditions générales du client, qui renonce irrévocablement à s'en prévaloir. Pour les points non réglés dans les conditions générales, le droit commun est d'application, sauf conditions particulières sur le devis ou bon de commande.

Le client est présumé avoir pris connaissance des conditions générales avant de passer commande, en comprendre la langue et les accepter sans réserve.

2. Annulations et reports

L'acceptation du devis par l'apposition d'une signature ou tout autre biais, lie le client et le prestataire.

Si l'acompte réclamé n'est pas versé au plus tard 72 heures avant la date fixée pour la prestation, celle-ci sera d'office reportée, en fonction du planning.

Toute demande de report, par le client, d'une prestation commandée et fixée à une date précise, est soumise à l'accord exprès du prestataire de services ; si le report n'est pas possible dans un délai raisonnable à convenir entre parties, la commande sera considérée comme annulée et l'indemnité prévue au paragraphe ci-dessous sera due.

Toute annulation par le client d'une prestation commandée donnera lieu à la déduction d'une indemnité de dédit équivalente à l'acompte versé, et à défaut d'acompte versé à 50% du montant de la prestation annulée, qui lui seront facturés immédiatement.

En cas de prestation en régie, un minimum de quatre heures correspondant à l'infrastructure prévue (personnel, véhicule et matériel) sera facturé.

Le prestataire de services ne peut pas, pour sa part, annuler la prestation commandée ; il peut par contre la reporter en raison de conditions météorologiques défavorables (fortes pluies, vent,...) susceptibles de mettre en danger la sécurité des personnes ou d'entraver la bonne réalisation des prestations, sans qu'aucune indemnité ne puisse être mise à sa charge.

Le client renonce irrévocablement à réclamer quoi que ce soit à ce sujet, le prestataire de services étant le seul habilité à prendre une décision à ce sujet.

3. Droit de rétractation

Conformément au Code de droit économique, le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours pour tout contrat conclu à distance.

Toutefois, si la prestation de service a commencé avec l'accord du client avant l'expiration de ce délai, ou si un véhicule a déjà été mis en usage par le client, ce droit de rétractation est perdu.

Le client reconnaît expressément en être informé et l'accepter lors de sa commande.

4. Responsabilités

Notre personnel met le plus grand soin à transporter, livrer, stocker, déménager vos biens.

Si un problème survenait cependant, nous effectuerons sans délai une déclaration de sinistre auprès de la compagnie qui nous assure en responsabilité professionnelle et en responsabilité civile exploitation. Nous vous communiquerons sans délai ses coordonnées et la référence du sinistre pour un règlement plus rapide.

Si le sinistre se produit au cours d'un transport de marchandises présentant un élément d'extranéité, seule la convention CMR est applicable pour déterminer si notre responsabilité est engagée et quelle sera l'indemnisation. Nous sommes assurés à concurrence des valeurs qui y sont reprises.

Notre responsabilité est en toute hypothèse limitée aux plafonds prévus aux présentes conditions générales.

Ainsi, nous ne prendrons en charge que le dommage direct, avec exclusion de tout préjudice indirect.

L'indemnisation ne dépassera pas, sauf faute intentionnelle de nos préposés ou agents d'exécution ou sous-traitant, le montant de 12.500€.

Il sera toujours tenu compte de la valeur réelle du bien (vétusté déduite), et non de sa valeur de remplacement.

Points clés à connaître

Couverture en cas de responsabilité

Notre assurance intervient uniquement dans les cas où notre responsabilité est engagée lors d'un sinistre.

Limitation des indemnisations

L'indemnisation est calculée sur la base de critères légaux ou contractuels :

- Transport :
+/- 10 EUR par kilogramme transporté, conformément à l'article 23 de la convention CMR.
Cette couverture comporte une franchise de 250 eur
- Déménagement:
+/- 125 EUR par mètre cube transporté si nous sommes affiliés à la Chambre des Déménageurs.
Cette couverture comporte une franchise de 250 eur
- Dans les autres cas, les montants dépendent des conditions générales approuvées par notre assureur.

Ces limitations reflètent les pratiques usuelles de notre secteur, conçues pour équilibrer les risques liés aux biens transportés, dont nous ne connaissons pas toujours la valeur exacte.

Le client est toujours libre d'envisager une couverture supplémentaire

Afin de garantir une couverture complète de vos biens, nous vous conseillons de souscrire une assurance complémentaire « Tous Risques sauf », qui offre plusieurs avantages :

- Couverture ad valorem : les biens sont assurés à leur valeur réelle, sans limitation liée au poids ou au volume.
- Intervention sans condition de responsabilité : vos biens sont protégés même en l'absence de faute de notre part.

Location Service élévateur - Lift (sauf utilisation dans le cadre d'un déménagement)

En cas de location d'un lift, accompagné d'un opérateur, ce dernier reste au pied de l'appareil, le client est seul responsable du chargement/du déchargement sur le plateau du lift et des dommages qui pourraient résulter d'un manquement à ce niveau.

Le lift fait l'objet d'une vérification avant la mise en location, et le client renonce à se prévaloir de l'article 6.16 du Code Civil (responsabilité du fait des choses).

5. Réclamations

Le client doit vérifier, à l'arrivée du déménagement ou de la livraison, si des défauts apparents sont présents et si aucun élément n'a été égaré ; à défaut il est présumé avoir récupéré tous ses biens dans leur état initial.

Toute autre réclamation quant aux prestations réalisées doit nous être communiquée par écrit dans le strict délai de 3 jours à partir du moment de la survenance ou de la constatation du fait qui pourrait y donner lieu.

A défaut, il sera considéré que le client renonce à se prévaloir de l'éventuel problème rencontré sauf cas de force majeure à démontrer par ses soins.

6. Tarif

Nous sommes totalement transparents sur nos tarifs, qui vous sont communiqués en nos bureaux, par mail ou tout autre moyen.

Le prix tel que mentionné sur le devis, a été calculé en fonction des informations communiquées par le client, qui en est seul responsable. Une éventuelle visite préalable d'un de nos préposés est sans conséquence à ce niveau.

Toute différence constatée avec la situation réelle le jour de notre intervention sera répercutée au niveau de la facture dont le client devra assumer intégralement la charge.

Ainsi, en cas de sous-évaluation par le client de la taille du box de stockage, les biens seront placés dans un box adéquat et le tarif correspondant au box réellement utilisé sera appliqué.

De même, si les caisses ne sont pas faites à l'arrivée des déménageurs ou si les aidants annoncés ne sont pas présents pendant toute la durée du déménagement, la prestation ne sera pas réalisée au prix forfaitaire proposé, mais basculera en prestations en régie, facturées au tarif applicable au moment de la prestation.

7. Paiements

Sauf mention contraire, nos factures sont payables au grand comptant.

Le premier rappel est gratuit. Conformément à l'article XIX.2, §2 du Code de droit économique, aucun frais ne sera facturé au consommateur pour le premier rappel relatif à une facture impayée.

Si le dossier est transmis à notre huissier pour recouvrement, une indemnité forfaitaire pourra être réclamée dans les limites légales prévues à l'article XIX.4 du Code de droit économique :

- 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
- 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros ;
- 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

Si des termes et délais sont convenus avec le client, le défaut de règlement à une échéance rendra immédiatement exigible la totalité du solde de la créance impayée.

En cas d'inexécution par le prestataire de ses engagements, le client, s'il est consommateur, pourra de façon réciproque lui réclamer un montant correspondant à 10% du montant de la prestation, au titre de dommages et intérêts forfaitaires.

8. Facilités de paiement - Déménagements à crédit

Dans le cadre de nos prestations, nous offrons à nos clients la possibilité de régler leur déménagement de manière échelonnée grâce à des solutions de financement proposées par nos partenaires financiers.

Paiement en plus de 3 mensualités avec un maximum de 12 mensualités

Ces facilités de paiement sont proposées en partenariat avec Cetelem-Alpha Crédit SA.

Les conditions d'octroi, les modalités détaillées et les conditions générales sont accessibles via le site de Cetelem :

Consulter les Conditions Générales
Cetelem-Alpha Crédit
<https://www.cetelem.be/fr/informations-legales>

Important :

Dans tous les cas, la décision d'acceptation du crédit relève exclusivement de l'organisme financier partenaire.

Intermédiaire en crédit à la consommation

Conformément à la législation, Déménagements SpiroUX SRL est inscrit auprès de la FSMA (Autorité des services et marchés financiers) en tant qu'intermédiaire en crédit à la consommation – agent à titre accessoire (n° d'entreprise 0434.755.483).

En tant qu'intermédiaire en crédit à la consommation, Déménagements SpiroUX SRL agit uniquement comme relais entre le client et ses partenaires financiers.

Nous ne disposons d'aucun pouvoir de décision quant à l'octroi du crédit, qui relève exclusivement de l'organisme financier partenaire.

Notre rôle se limite à la transmission des informations nécessaires et à l'orientation du client vers les conditions générales des partenaires financiers concernés.

Les données fournies dans le cadre d'une demande de financement sont traitées de manière confidentielle et exclusivement utilisées à cette fin.

9. Assurance complémentaire

Package confort

Pour un déménagement sans risque et serein, nous vous offrons la possibilité de personnaliser la couverture de vos biens en choisissant vous-même le montant à couvrir via la souscription d'une assurance «tous risques».

- Auprès de l'assureur de référence : Jean Verheyen SA (www.verheyen.be)
- Suivant les conditions générales ci-jointes : Conditions Générales Assurances Tous Risques – Verheyen SA

Cette option vous permet d'assurer vos biens à leur valeur réelle, offrant ainsi une protection optimale contre tout imprévu.

Cette couverture comporte une franchise de 250 €.

10. Possibilité de substitution ou de sous-traitance

En fonction de la nature des prestations à réaliser et des plannings, le prestataire de services peut être amené à se faire substituer par une autre société du groupe, ou à avoir recours à de la sous-traitance.

Le client marque irrévocablement son accord sur cette faculté de substitution ou de recours à la sous-traitance, qui ne concerne que l'exécution concrète de tout ou partie des prestations ; le client renonce à soulever une quelconque contestation à ce sujet.

11. Droit applicable et Tribunaux compétents

Le présent contrat est soumis au droit belge.

Pour les clients professionnels, seuls les tribunaux de Liège sont compétents.

Pour les consommateurs, les juridictions compétentes sont déterminées conformément aux dispositions légales impératives..

12. Nullités

La nullité ou l'invalidation d'un article des conditions générales n'affecte en rien la validité ou l'applicabilité des autres clauses.

13. Vie privée

Les données personnelles que vous nous communiquez sont traitées avec le plus grand soin et la plus grande discrétion, selon la législation en vigueur. Ces données seront conservées dans nos serveurs et utilisées pour vous fournir des services en lien avec notre activité, ou à des fins de gestion de nos relations avec les internautes et contacts. Ces données pourront également être utilisées à des fins de marketing ou de prospection dans le cadre de nos activités, sauf opposition de votre part.

Vous avez le droit de consulter gratuitement vos données personnelles et les faire rectifier sans frais si elles s'avèrent incorrectes, incomplètes ou non pertinentes.

Le responsable de traitement des données personnelles peut être contacté à l'adresse suivante :

info@groupepiroux.com