

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 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE RÉALISATION DU DÉMÉNAGEMENT : À 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 pourrait être 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 - REPORT OU 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 report ou résiliation par le client, les arrhes ne sont pas remboursées ; en cas de report ou résiliation par l'entreprise ou défaillance de celle-ci, le professionnel les restitue au double. Dans le cas d'un déménagement pris en charge par une société, tout report ou résiliation de date d'exécution (sauf cas de force majeure) donne lieu à une indemnité au profit de l'entreprise de déménagement d'un montant de 30% du prix HT du devis accepté.

ARTICLE 3 - CONTRATS SOUSCRIT À DISTANCE ET HORS ÉTABLISSEMENT : En application de l'art. L.221-28 12° du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services de transport de biens qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. 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 DITE DOMMAGE : L'entreprise a la faculté de proposer au client de souscrire une garantie dite dommage « MUST » 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 : 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. À compter de cette mise en demeure, l'entreprise dispose d'un délai de quinze jours pour exécuter l'opération convenue. À 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. Lorsque la réalisation du déménagement est prévue en circuit organisé, le client admet, en cours d'exécution, une franchise d'une demi-journée par rapport aux dates fixées tant pour le chargement que pour le déchargement.

CHAPITRE 2 - 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'art. 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'art. 18,
- des charges conjoncturelles imprévisibles et indépendantes de la volonté de l'entreprise (hausse du prix du carburant, des matières premières, pénurie, crise sanitaire, etc.) 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.

En dehors de 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 3 - 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 et ses annexes. 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. Dans ce cas, l'entreprise ne peut être tenue responsable d'éventuelles pertes 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 en dehors du réseau Les Gentlemen du Déménagement/Proxidem, 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 de 48 heures avant la date de réalisation. Sous réserve des dispositions particulières de l'art. 22, 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 4 - 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 ou de circuit organisé 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 et les conditions particulières négociées entre l'entreprise et le client.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ POUR PERTES 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, fait du tiers ou faute du client. Elle décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses intermédiaires substitués. Lorsque l'entreprise n'effectue pas l'emballage, le contenu des colis emballés par le client ne peut constituer un dommage prévisible sauf inventaire précis (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. À cet effet, le client doit remplir une déclaration de valeur - sous peine de nullité de plein droit du contrat - qui mentionne le montant de l'indemnisation maximale pour la totalité du mobilier et pour chaque catégorie d'objet, objet ou élément de mobilier. Même s'il n'a pas souhaité l'utiliser, le client reconnaît avoir reçu le document "Déclaration de valeur" annexé au devis.

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 5 - LIVRAISON DU MOBILIER ET FORMALITÉS EN CAS DE DOMMAGE

ARTICLE 16 - LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE : À la réception, le client doit vérifier la bonne exécution du contrat, 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 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'art. L.224-63 du code de la consommation. À 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. À défaut de chocs apparents, la responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée pour des vices de fonctionnement sur des appareils électriques ou électroniques, sauf pour le client à prouver la responsabilité de 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 distincts et facturés au client par le garde-meubles qui assume la garde du 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.

ARTICLE 19 - RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS, MÉDIATION 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. À défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'entreprise, à savoir 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 disponible sur le site internet www.mediationconso-ame.com, soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Blvd St-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.

CHAPITRE 6 - GROUPE COMMERCIAL LES GENTLEMEN DU DÉMÉNAGEMENT

ARTICLE 20 - LE GROUPE LES GENTLEMEN DU DÉMÉNAGEMENT : L'entreprise est membre du groupe commercial Les Gentlemen du Déménagement. Le client peut bénéficier d'une tarification avantageuse pour son déménagement réalisé généralement à grande distance en choisissant la formule de circuit organisé ou celle du groupage.

ARTICLE 21 - CIRCUITS ORGANISÉS & GROUPAGES : Les circuits organisés consistent à réaliser plusieurs déménagements dans un même voyage. Ils nécessitent une harmonisation des dates de chargement et de livraison entre les clients participant au même voyage. Les dates de réalisation sont fixées par l'entreprise dans la limite de plus ou moins 5 jours par rapport aux dates souhaitées par le client et figurant sur le devis.

Les groupages permettent la réalisation d'un déménagement, en principe de faible volume, à l'occasion d'une opportunité de voyage offerte par l'entreprise au client. Dans ce cas, les dates de chargement et de livraison sont fixées par l'entreprise.

ARTICLE 22 - ENTREPRISE EXÉCUTANTE : Lorsque le client a opté pour un déménagement réalisé en circuit organisé ou en groupage, il accepte que la réalisation de son déménagement soit éventuellement confiée par l'entreprise, sous l'entière responsabilité de celle-ci, à une entreprise du groupe Les Gentlemen du Déménagement/Proxidem. À défaut d'exécution par une entreprise du groupe, l'art. 10 s'applique de plein droit. Le client peut prendre connaissance de la liste des entreprises membres auprès de l'entreprise contractante.

ARTICLE 23 - DÉLAIS DE PAIEMENT ENTRE ENTREPRISES : Conformément à l'art. L.441-10 du Code de Commerce, nos factures sont réglables dans les 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé. Le retard de paiement entraînera le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, pouvant être majorée en fonction des frais réels engagés et justifiés.

ARTICLE 24 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES : Les données personnelles du client sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à notre politique : <http://pclles-gd.com>. Conformément à l'art. L.223-2 du code de la consommation, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <http://bloctel.gouv.fr>.