

Conditions générales pour le déménagement à Bruxelles, dans toute la Belgique et à l'étranger

Préambule :

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'entre eux. Elles s'appliquent de plein droit et de convention expresse entre les parties (art. 1134 du Code civil) aux opérations de déménagement, objet du présent contrat.

En cas de conflit dans quelque disposition du devis ou du bon de commande avec les présentes conditions générales, ce qui est mentionné dans le devis ou le bon de commande prévaut.

Définitions :

« Le Client » : la personne qui passe la commande.

« Le Déménageur » : l'exécutant qui réalise des déménagements dans le cadre d'une activité professionnelle.

« Jours ouvrables » : l'ensemble de tous les jours civils à l'exception des dimanches et des jours fériés légaux. Lorsqu'un délai, exprimé en jours ouvrables, est fixé un samedi, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

ARTICLE 1. Services

1.1. Prestations de base

Les services suivants sont toujours inclus dans le contrat de déménagement :

- a) Planification et organisation du déménagement
- b) Fourniture du véhicule de transport pour le chargement
- c) Mise à disposition de personnel de déménagement en nombre approprié sur le lieu de chargement et de déchargement
- d) Chargement des effets de déménagement dans le véhicule de transport par le personnel de déménagement
- e) Transport des effets de déménagement jusqu'au lieu de déchargement
- f) Déchargement des effets de déménagement par le personnel de déménagement sur le lieu de déchargement
- g) Carburant pour le ou les véhicules de transport
- h) Matériel pour le chargement ordinaire (par ex. les sangles)

1.2. Prestations complémentaires

À la demande du client, le déménageur peut exécuter certaines activités associées au déménagement, telles que l'enlèvement et la remise en place de tapis, de tentures, de miroirs, de cadres et de luminaires, le démontage et remontage de meubles, l'emballage et déballage des effets de déménagement, le transport de piano, de coffre-fort et d'autres équipements, l'emballage et le déballage du vin, la demande de zones d'interdiction de stationnement. Les missions spéciales

exécutées et leurs prix sont repris dans le bon de commande ou devis signé. Dans des cas de ce genre, le déménageur a seulement une obligation de moyen.

1.3. Si, postérieurement à la conclusion du contrat, le client demande des prestations supplémentaires celles-ci doivent être défrayées en supplément par le client sur la base du tarif de l'entreprise.

ARTICLE 2. Estimation du déménagement – Devis/bon de commande – Élaboration du contrat

2.1. Estimation du déménagement

Le déménageur évalue l'ampleur du déménagement avant de fournir un devis. Cette estimation se fait sur base des résultats de la visite d'estimation qui a lieu lorsque le déménageur rend visite au client sur place pour évaluer le volume des biens, ou exceptionnellement, sur base des listes des biens à déménager fournies par le client ou/et des photos des biens à déménager.

2.2. Devis

Le déménageur fournit un devis ou bon de commande en se basant sur ses constatations ainsi que les dispositions de l'article 4.1.

2.3. Élaboration du contrat

Le contrat est conclu lorsque le client signe le devis ou bon de commande inchangé et les présentes conditions générales pendant la période de validité pour approbation et les renvoie au déménageur.

Tant qu'aucun bon de commande signé ou devis signé n'existe, le déménageur n'est pas tenu d'effectuer le déménagement, ni de le préparer. Les parties ne sont pas, le cas échéant, tenues de s'indemniser l'une l'autre.

ARTICLE 3. Obligations du déménageur

Le déménageur est tenu :

- a) de (faire) réceptionner les biens à déménager à l'endroit et l'heure convenus
- b) de (faire) livrer les biens à l'endroit indiqué par le client, dans le même état que celui dans lequel ils ont été mis à disposition pour l'emballage ou le démontage, ou encore le transport
- c) de (faire) décharger les biens à déménager
- d) de terminer un déménagement entamé sans retard et dans le cas où un retard est accusé, d'en informer le client dès que possible (voir à ce sujet article 10)
- e) dans le cas où il en est convenu par écrit, d'effectuer les prestations complémentaires
- f) d'effectuer tous les travaux connexes contre compensation des coûts supplémentaires qui en résultent après l'approbation explicite de ces coûts supplémentaires par le client à moins que l'exploitation de l'entreprise de déménagement en soit perturbée de manière disproportionnée
- g) de mettre à la disposition du client les emballages qu'il a commandés
- h) de demander des instructions au client si – pour une raison quelconque – l'exécution du déménagement est ou devient impossible et, en tant que déménageur, de prendre toutes les mesures en l'absence de telles instructions qu'il considère être dans le meilleur intérêt du client. Les coûts supplémentaires en résultant sont à charge de la partie à qui la prévention de l'exécution peut être attribuée

i) d'indemniser le client contre les réclamations de tiers résultant d'un manquement à ses obligations, à moins que ces réclamations de tiers ne puissent raisonnablement être attribuées au déménageur.

ARTICLE 4. Obligations particulières du client et inventaire

4.1. Les prix des déménagements sont calculés sur la base des renseignements qui sont fournis par le client. Par conséquent, le client est dans l'obligation de fournir précisément tous les renseignements nécessaires ou utiles au déménageur à la demande de celui-ci, afin qu'il puisse se faire une bonne idée des conditions dans lesquelles le contrat doit être exécuté (emballage, chargement, transport, déchargement, etc.).

Le client est tenu en particulier des obligations suivantes :

- attirer l'attention du déménageur sur les biens de valeur, biens lourds ou objets qui nécessitent un traitement spécial (tels que les antiquités, les œuvres d'art et les objets particulièrement fragiles),
- indiquer tous les facteurs liés à l'accès, l'emplacement et la disposition des bâtiments qui peuvent influencer le travail normal ou qui peuvent augmenter le degré de difficulté et dont le déménageur ne pourrait pas avoir connaissance de son propre chef par sa visite d'estimation (par exemple, dispositions d'un règlement de copropriété à respecter, travaux publics en cours, règlement de police applicable dans la rue de l'adresse de chargement et de déchargement,...).

Toutes les conséquences et tous les frais supplémentaires en conséquence de la dissimulation, d'une négligence ou d'erreurs à ce sujet, par le client ou par son mandataire, sont à la charge du client.

4.2. Le client ou son mandataire doit être présent pendant toute la durée des activités : emballage, chargement, déchargement, déballage, y compris la durée consacrée aux pauses et au repas.

Le client ou son mandataire doit s'assurer personnellement que rien n'est oublié dans l'habitation qu'il quitte. Il sera le seul à assumer les conséquences du non-respect de ces clauses.

4.3. Si le client désire faire établir un inventaire contradictoire des biens à déménager, il doit confier explicitement cette mission au déménageur : celui-ci chargera alors un employé spécial de cette mission. Les frais relatifs à l'établissement de cet inventaire sont à la charge du client, et ils lui seront communiqués à l'avance. Tout autre inventaire qui devrait être remis au déménageur n'implique pas la responsabilité de celui-ci.

4.4. Le client ou son mandataire doit prendre toutes les précautions nécessaires en sorte que les véhicules du déménageur puissent être chargés/déchargés immédiatement lors de leur arrivée.

Toutes les conséquences et tous les frais supplémentaires en conséquence de l'absence de ces précautions sont à la charge du client.

4.5. Le client assumera les frais pour la réservation nécessaire des emplacements pour le stationnement des véhicules du déménageur ou des engins de levage, si le règlement de police le requiert. Si le déménageur offre ses services pour cette réservation, les frais resteront alors à la charge du client.

4.6. Tout retard d'au moins 60 minutes causé par ou attribué au client ou à son mandataire donne lieu au paiement de dommages et intérêts par le client au déménageur, lorsque le prix du déménagement convenu par contrat ne couvre plus les heures prestées à cause d'une immobilité du matériel et du personnel.

ARTICLE 5. Prix

5.1. Dispositions applicables à tous les déménagements

5.1.1. Le volume des marchandises et la durée de la mission, tels que stipulés dans notre contrat de déménagement, servent de base pour la détermination du prix du déménagement.

Sous réserve d'une autre clause formelle, ce prix n'est pas déterminé de manière forfaitaire et le tarif de l'entreprise est applicable. Le prix pour les missions particulières convenues, conformément à l'article 1.2 des présentes conditions, est repris dans le contrat de déménagement (le bon de commande ou le devis).

5.1.2. Les prix fixés sont calculés en fonction des prestations légales et/ou dans le cadre des prestations quotidiennes déterminées par une convention collective de travail. En cas de circonstances imprévisibles qui empêchent de respecter la durée de la mission convenue au contrat, les heures supplémentaires sont facturées sur la base du tarif de l'entreprise. Par « circonstances imprévisibles », nous entendons le cas où le client est responsable des heures supplémentaires ou toutes circonstances qui ne relèvent pas de la responsabilité du déménageur. Sous réserve de réglementations différentes au niveau de l'entreprise, les heures supplémentaires dans le secteur du déménagement sont déterminées de la manière suivante :

– dans le système de 5 jours : le lundi, le mardi, le mercredi : après la 8e heure ; le jeudi et le vendredi : après la 7e heure ;

– dans le système de 6 jours : le lundi, le mardi, le mercredi, le jeudi et le vendredi : après la 7e heure ; le samedi après la 3e heure.

Le règlement, qui s'applique en matière d'heures supplémentaires, doit être repris dans l'offre de prix.

5.1.3. L'exécution du contrat commence lors de la préparation du matériel dans le dépôt du déménageur. Celui-ci est uniquement tenu de délivrer le matériel nécessaire pour l'exécution du contrat. Le déménageur se réserve le droit, en toutes circonstances, d'utiliser les moyens de transport et les outils de traitement qu'il considère comme étant les plus pratiques et les moins chers, pour autant que cela ne porte pas préjudice à l'essence du service.

5.1.4. La partie qui renonce (avant le jour d'exécution convenu) au contrat devra payer de plein droit et sans mise en demeure préalable des dommages et intérêts équivalant à 25 % du montant du contrat d'entreprise, après déduction des frais pour les kilomètres qui doivent encore être parcourus par route et/ou des frais pour le transport par chemin de fer et/ou des frais de fret pour le transport par mer ou par air, avec un minimum de deux heures de travail.

Si elle renonce au contrat moins de 24 heures avant le début déterminé pour l'exécution, les dommages et intérêts couvriront tous les dégâts encourus. En aucun cas, ces dommages et intérêts ne pourront être inférieurs au prix du contrat d'entreprise.

5.1.5. Le transport de biens et/ou de meubles vers un lieu de stockage est soumis aux présentes conditions.

5.1.6. Sont compris dans le prix du déménagement : la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et toutes les autres taxes et tous les autres frais pour les services qui doivent obligatoirement être payés en supplément par le client.

Sous réserve d'une clause contradictoire, l'emballage, réalisé avant le jour du déménagement, est imputé séparément. Il en va de même pour le déballage qui est réalisé après la fin du déménagement.

5.2. Dispositions applicables aux déménagements à l'étranger

Outre les dispositions abordées dans les autres articles des présentes conditions générales, l'article 5.2 porte exclusivement sur un déménagement de ou vers la Belgique, ou entre deux États membres de l'Union européenne ou entre un État membre de l'Union européenne et un pays tiers.

5.2.1. Prix – poids

§1. Le prix du déménagement est fixé sur la base des éléments énumérés dans les conditions particulières (par exemple : prix du carburant, CCT imposées, tarif du transport par chemin de fer...). Des modifications de prix peuvent avoir lieu sur la base de ces mêmes éléments. La raison de la modification du prix doit être communiquée au client au moment de la communication par le déménageur. Cela s'applique aussi bien pour une augmentation que pour une diminution du prix.

§2. Le poids des marchandises qui sont transportées par chemin de fer ou par mer : conteneurs ou caisses, est fixé à un maximum de 125 kg par m³. Chaque poids supplémentaire sera imputé individuellement par tranche de 125 kg ou par partie de tranche.

Le poids des marchandises qui sont transportées par route est fixé à un maximum de 100 kg par mètre cube. Chaque poids supplémentaire sera imputé individuellement par tranche de 100 kg ou par partie de tranche. En ce qui concerne le transport aérien, on applique un rapport poids/volume pour le calcul des frais de fret. Le poids minimum à imputer est déterminé par le quotient que l'on obtient après avoir divisé le volume réel par 6 dm³. Si le poids réel est supérieur, on utilise alors cela comme base de calcul.

5.2.2. Taxes – douane – renseignements

§1. Les taxes, associées aux déménagements internationaux, sont imputées individuellement au client. Si celles-ci ne sont raisonnablement pas connues lors de la conclusion du contrat, elles seront imputées par la suite au client.

§2. Le client est tenu de remettre ou de faire parvenir au déménageur tous les documents qui sont nécessaires pour l'expédition, la réception et pour les formalités de douanes, et ces documents doivent être correctement remplis. Si nécessaire, le client se présentera personnellement à la douane à la première demande. Les formalités de douanes sont toujours réalisées en fonction des renseignements et des documents fournis par le client.

Sous réserve d'une clause contradictoire, le déménageur ou son mandataire remplit les formalités de douanes pour le client, et aux frais de celui-ci.

§3. Le client assume l'entière responsabilité pour les renseignements qui sont fournis par lui, aussi bien à l'encontre de l'administration qu'à l'encontre du déménageur ou d'une éventuelle tierce partie.

Lui seul supportera toutes les conséquences qui peuvent découler de renseignements et/ou documents erronés, incomplets, tardifs ou dans le cas d'une erreur. Il indemniserà le déménageur pour tous les frais encourus par celui-ci à ce niveau.

ARTICLE 6. Objets exclus ou soumis à autorisation expresse

6.1 Il est interdit au client de demander au déménageur de déménager des narcotiques et/ou des armes.

6.2. Le déménagement des objets suivants est soumis à l'autorisation expresse du déménageur :

a) objets en or, métaux nobles, billets de banque, anciennes pièces de monnaie, valeurs, titres, collections de timbres,

b) biens soumis à licence,

c) fourrure, animaux vivants, plantes,

d) les liquides et les biens qui impliquent un risque général connu d'incendie, d'explosion ou de détérioration d'autres marchandises, tels que le phosphore, l'essence, le charbon, les allumettes, les colorants, les accumulateurs, les acides ou les substances abrasives.

6.3. Tous les risques, toutes les pertes ou tous les dégâts qui interviendront suite au déménagement d'objets interdits ou d'objets pour lesquels l'autorisation expresse du déménageur n'a pas été sollicitée seront à la charge du client.

ARTICLE 7. Emballages

Tous les emballages loués qui ne sont pas remis par le client à la fin du déménagement, qu'ils aient disparu par la faute du client ou aient été détériorés par la manipulation de celui-ci, donnent droit, de plein droit et sans mise en demeure, à une indemnité en fonction du manque à gagner et au paiement des frais de reprise, sur la base du tarif de l'entreprise.

ARTICLE 8. Objets personnels

Les objets personnels et les sous-vêtements doivent être emballés par le client, sans intervention du déménageur. Tous les risques, toutes les pertes et tous les dégâts découlant du non-respect de ces dispositions restent dans tous les cas à la charge du client.

ARTICLE 9. Droit de gage et droit de rétention particulier

9.1. Le client accorde au déménageur (1) un droit de rétention conventionnel sur tous les biens qu'il confie au déménageur en raison des missions de déménagement et (2) tous les droits stipulés dans la loi du 5 mai 1872 sur les immeubles commerciaux.

Le déménageur peut exercer son droit de rétention et son droit de gage sur ces biens afin de garantir toutes les créances que le déménageur a et aura vis-à-vis du client, même si ces créances ont une autre raison que la mission de déménagement confiée.

9.2. Dans tous les cas, le client autorise formellement le déménageur à libérer son matériel après une immobilité de deux jours, et à placer les biens transportés dans un entrepôt ou un stock. Tout ceci aux frais et aux risques du client, y compris les frais de livraison par la suite.

Si le séjour dans un entrepôt ou un stock dure plus d'un mois, et si le client reste en défaut de prendre les mesures nécessaires dans les huit jours qui suivent l'envoi d'un courrier recommandé

par le déménageur, le client autorise formellement le déménageur à vendre les biens au nom et pour le compte du client.

9.3. En cas de non-respect des conditions de paiement telles que stipulées à l'article 12, par lesquelles le déménageur doit faire appel à l'exercice de son droit de gage et/ou de son droit de rétention, le client doit être garant de tous les frais complémentaires, tels que les frais de stockage, de dépôt et les frais d'emplacement.

ARTICLE 10. Responsabilité du déménageur

10.1. **Sauf dans le cas d'une force majeure ou cas fortuit**, le déménageur est responsable des pertes et dégâts, causés aux objets qui font partie du déménagement, ainsi que d'une livraison tardive.

Par « livraison tardive », nous entendons :

– pour un déménagement en Belgique : une livraison dans le cadre de laquelle il y a un retard d'au moins **60 minutes**, en comparaison avec l'heure de livraison convenue, temps de transport non compris et qui est exclusivement causé par le déménageur, à l'exception d'un retard imputé à des tierces parties.

– pour un déménagement à l'étranger : une livraison dans le cadre de laquelle il y a un retard d'au moins 24 heures, en comparaison avec l'heure de livraison convenue, temps de transport non compris et qui est exclusivement causé par le déménageur, à l'exception d'un retard imputé à des tierces parties.

10.2. Dommages et intérêts :

10.2.1. L'acceptation des objets qui font partie du déménagement par le client sans mise en demeure ou protestation écrite au plus tard au moment de la livraison, ou, **si cela concerne des dégâts invisibles ou une perte dans les 24 heures suivant la découverte du défaut ou de la perte**, vaut comme preuve que les objets ont été délivrés dans le même état qu'au moment de leur réception par le déménageur.

10.2.2. Sous réserve des règles contraignantes applicables en ce qui concerne la prescription, toute créance à l'encontre du déménageur est prescrite un an après la constatation de dégâts et/ou de manquements, ou en cas de contestation à ce sujet, un an après la date de la facture.

10.3. Dans tous les cas, la charge de la preuve de la responsabilité du déménageur repose **sur** le client. Sous peine d'extinction du droit, toute objection à l'encontre du déménageur doit avoir fait l'objet de remarques formulées par le client sur le document qui lui a été présenté au moment de la livraison, **ou pour les dégâts invisibles ou une perte par un écrit adressé au déménageur dans les 24 heures suivant la découverte du défaut ou de la perte**.

10.4. Le déménageur n'est en particulier pas responsable des conséquences directes et indirectes d'une guerre, d'une révolution, d'agitations civiles et politiques, d'une révolte, d'une grève, d'une épidémie, d'une quarantaine, de la foudre, d'un incendie, d'une inondation, de la neige, du gel, d'un orage, de la fermeture des barrières de dégel, de l'utilisation de routes secondaires, d'un séjour dans une gare, un aéroport ou à la douane, etc. lorsque ces circonstances sont inévitables et rendent impossible le bon déroulement de la mission de déménagement.

10.5. Le déménageur agit en bon professionnel dans le secteur des déménagements, et prend les mesures qui, en fonction des circonstances, défendent au mieux les intérêts de son client. Tous les

frais raisonnables, découlant des événements susmentionnés que le déménageur a dû encourir, sont à la charge du client.

10.6. La responsabilité du déménageur est limitée, en cas de livraison tardive, à un maximum de 20 % du prix du déménagement. En cas de retard au niveau de la livraison, des dommages et intérêts sont uniquement dus si le client démontre qu'il a encouru des dommages ce faisant et qu'une plainte a été introduite, par l'intermédiaire d'un courrier recommandé adressé au déménageur dans les deux jours ouvrables suivant la livraison des objets déménagés à destination, la livraison n'étant pas comprise dans ce délai.

10.7. Le client ne peut en aucun cas se baser sur les pertes, les dégâts et les retards éventuels pour suspendre entièrement ou partiellement les paiements dus au déménageur.

ARTICLE 11. Assurance « tous risques »

11.1. Le client peut demander au déménageur de faire assurer les biens qui font partie du déménagement contre « tous les risques », à savoir : le vol, la détérioration, la perte, l'incendie, etc. en fonction des conditions générales d'assurances, dans le cadre d'une police flottante à laquelle a souscrit le déménageur. Nous entendons par la valeur d'assurance des objets qui font partie du déménagement : « en valeur totale » – le cas échéant avec l'application de la règle de proportionnalité -, qui doit correspondre à la valeur de remplacement de l'ensemble des biens à déménager, dans l'état actuel dans lequel ils se trouvent.

11.2. Le client est libre de choisir son propre assureur ; dans ce cas, il s'engage à conclure avec l'assureur une police d'assurance, sans franchise, dans le cadre de laquelle la couverture des risques et la valeur assurée correspondent à ce qui est mentionné ci-dessus ; le client s'engage en outre à obtenir une « renonciation à tout recours » de la part de l'assureur, au profit du déménageur. Si le client n'est pas en mesure d'en fournir une preuve, le déménageur peut refuser de réaliser le déménagement et exiger une indemnité du client telle que prévue à l'article 5.1.4.

11.3. Si aucune mission expresse et écrite d'assurer n'a été confiée au déménageur par le client, le déménageur est habilité à supposer que le client a assuré lui-même les biens conformément aux obligations de l'article 11.2.

ARTICLE 12. Conditions de paiement dans le cadre d'un déménagement en Belgique

12.1. Les factures du déménageur sont considérées comme acceptées par le client sous réserve d'une contestation écrite dans les huit jours qui suivent la date de la facture.

12.2. Toutes les factures doivent être payées dans les quatorze (14) jours qui suivent la date de la facture, sauf s'il en est formellement convenu autrement et sans aucune réduction ou sans aucun frais à la charge du déménageur.

12.3. En cas de non-paiement à l'échéance, des intérêts de retard **au taux légal** seront dus (de plein droit et sans mise en demeure préalable) à partir de la date de la facture et des dommages et intérêts forfaitaires et irréductibles en raison des frais d'administration de 15 % du montant de la facture seront également dus (avec un minimum de 150 EUR), ainsi que tous les frais judiciaires et frais d'assistance juridique encourus par le déménageur (honoraires et frais d'avocats).

12.4. En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, tous les montants encore dus seront exigibles immédiatement.

ARTICLE 13. Conditions de paiement dans le cas d'un déménagement à l'étranger

13.1. Les sommes qui sont dues au déménageur, pour quelque raison que ce soit, sont payables au comptant. Le client doit payer l'intégralité du prix du déménagement au déménageur au plus tard trois jours avant le départ des biens de Belgique.

13.2. Le déménageur se réserve le droit de suspendre la livraison des biens dont le prix n'est pas encore payé jusqu'à ce que le client ait satisfait à son obligation de paiement. Les frais complémentaires (frais d'emplacement, frais de stockage et de dépôt) sont imputés au client et doivent être acquittés en même temps que le prix du déménagement avant de pouvoir procéder à la livraison des biens.

13.3. En cas de non-paiement à l'échéance, des intérêts de retard **au taux légal** seront dus (de plein droit et sans mise en demeure préalable) à partir de la date de la facture et des dommages et intérêts forfaitaires et irréductibles en raison des frais d'administration de 15 % du montant de la facture seront également dus (avec un minimum de 150 EUR), ainsi que tous les frais judiciaires et frais d'assistance juridique encourus par le déménageur (honoraires et frais d'avocats).

ARTICLE 14. Nullités

La nullité éventuelle de l'une des dispositions de ces conditions n'entraîne jamais la nullité des autres dispositions, qui restent intégralement d'application.

ARTICLE 15. Contestations et compétences des tribunaux

15.1. Le droit belge est exclusivement applicable sur tous les contrats entre le déménageur et le client.

15.2. Les tribunaux de l'Arrondissement de Bruxelles sont exclusivement compétents à prendre connaissance de toutes les contestations potentielles entre le déménageur et le client.

Le déménageur se réserve également le droit et la possibilité d'assigner le client devant le tribunal de son lieu de résidence si le client a établi son lieu de résidence en dehors de la Belgique.