

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU CONTRAT DE DÉMÉNAGEMENT INTERNATIONAL DE PARTICULIERS

Les présentes Conditions Générales de Vente tiennent compte de l'article 40 de la loi n°2009-1503 du 8 décembre 2009, de l'arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement, de la recommandation n°16-01 du 24 mars 2016 relative aux contrats de déménagement, garde-meubles et stockage en libre-service, ainsi que des normes NF EN 12522-1 et -2 et de la règle de certification NF 144 d'AFNOR Certification. Elles prennent effet au 1er septembre 2018.

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

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 et de convention expresse entre les parties (articles 1103, 1104 et 1193 du Code Civil), aux opérations de déménagement, objet du présent contrat.

ARTICLE 2 : 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, les formalités administratives éventuelles étant à sa charge et 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, 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 3 : DOUANE

L'entreprise 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'entreprise les documents nécessaires et lui fournira tous renseignements voulus en vue de l'accomplissement de ces formalités.

L'entreprise 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'entreprise, sauf en cas de faute de celle-ci, de tous dommages qui pourraient résulter de l'absence, de l'insuffisance ou de l'irrégularité de ces documents et renseignements.

L'entreprise 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.

ARTICLE 4 : PRIX ET MODALITES DE REGLEMENT

4.1 - 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 d'exécution, surviennent avant le début et pendant l'opération.

A compter du 30 avril 2021 en application de l'article L112-3 du code de la consommation, les frais supplémentaires ne pouvant être calculés à l'avance seront exigibles, notamment : l'augmentation de prix résultant de surcharges exceptionnelles, des frais liés aux congestions portuaires, etc.

Toute augmentation du prix consécutive à un changement de circonstance imprévisible lors de la conclusion du contrat rendant l'exécution plus onéreuse d'une quelconque façon, sera notifiée par tout moyen au client dans un délai raisonnable.

Le client et l'entreprise peuvent toutefois 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.

Toutefois, le client reste soumis à l'obligation d'acquitter le surcoût consécutif à un dépassement du volume prévu au devis, dans les conditions décrites à l'article 2. Si la période d'exécution n'a pas été fixée, les prix mentionnés par l'entreprise ne sont valables que pour une durée n'excédant pas deux mois à compter de la date d'établissement du devis.

Le paiement du prix convenu intervient suivant les modalités déterminées par les parties et précisées dans les conditions particulières.

4.2 - Sauf stipulation contraire des conditions particulières ou application des présentes conditions générales, les prestations sont payables d'avance, à la commande. Sous la même dérogation, aucun escompte ne sera pratiqué par l'entreprise pour paiement comptant ou dans un délai inférieur à celui figurant dans les présentes conditions générales ou encore sur la facture émise par l'entreprise. Les factures sont payables par virement ou par carte bancaire à l'ordre de l'entreprise.

L'existence de réclamations quelles qu'elles soient ne pourra pas être une raison de suspendre aucun paiement à l'entreprise. L'imputation unilatérale du montant des dommages allégués sur le prix du déménagement est illégale.

Le paiement doit intervenir dans le délai prévu sur la facture. Les délais de paiement sont impératifs. Si le règlement intervient au-delà de l'échéance, les sommes dues porteront intérêt à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Tout retard dans les paiements, quel qu'il soit, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restantes dues.

L'entreprise jouira d'un droit de rétention général sur tout ou partie des objets mobiliers confiés (Arts. L. 133-7 et L.133-9 du Code de commerce) pour toutes les sommes dues à la date de la signature du présent contrat ou qui seraient dues par le client à l'entreprise après cette date; pour tous les engagements de l'entreprise actuellement en cours ou encourus ultérieurement, en vertu de tout contrat ou arrangement conclu avec le client, que ce soit avant ou après la date du présent contrat, ou la conséquence d'une action ou d'une faute du client.

L'entreprise aura le droit de faire supporter au client la location d'entrepôt et les autres frais survenus pendant toute période durant laquelle un droit de rétention sur les objets aura été exercé. Elle pourra également, tant qu'elle exercera un tel droit de rétention, conclure tout contrat avec toute personne, entreprise ou société pour l'entreposage desdits objets et en faire supporter les frais au client. Au cas où l'entreprise exercerait son droit de rétention sur tout ou partie des objets, elle en préviendra par écrit le client à sa dernière adresse connue et, si les frais de l'entreprise ne sont pas payés dans les trois mois après l'envoi de l'avis, l'entreprise serait en droit, sans obligation d'envoyer une autre notification, d'engager une procédure pour vendre tout ou partie des objets ainsi détenus, soit aux enchères publiques, soit de gré à gré, pour payer les dettes du client ainsi que les frais de dépenses occasionnés par la vente et les frais de garde des objets.

Si l'entreprise était amenée à supporter des débours, frais ou dépenses quelconques consécutivement à toute demande ou réclamation émanant d'un tiers concernant tout ou partie des biens déménagés, emballés ou entreposés, ou à payer des dommages-intérêts causés par de telles réclamations ou demandes, ou était redevable d'une amende légale ou autre, ou était contrainte à certaines dépenses pour recouvrer les frais qui en découlent, le tout serait récupérable auprès du client et l'entreprise aura

un droit de rétention général sur tous les objets qu'elle détient pour tous ces débours, frais, dommages, amendes ou dépenses.

ARTICLE 5 : ASSURANCE DOMMAGE

L'entreprise a la faculté de proposer au client de souscrire une assurance 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 6 : ANNULATION DU CONTRAT

Sauf cas de force majeure, l'annulation d'une commande par le client ou la défaillance de l'entreprise donne lieu à une indemnité au profit de la partie lésée. Cette indemnité est fixée au tiers du prix du déménagement si la partie lésée est avisée plus de trois jours francs avant la date de début d'exécution et à la moitié de ce prix si elle est avisée plus tardivement.

ARTICLE 6 BIS : DÉMARCHAGE ET VENTE À DOMICILE

En cas de démarchage à domicile et de souscription d'un contrat hors établissement, 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 7 : MODIFICATION DU CONTRAT DE DÉMÉNAGEMENT

Le client a le droit d'arrêter le déménagement ou de modifier le lieu auquel il est prévu que le mobilier doit lui être remis. L'exercice de ce droit est subordonné aux conditions suivantes:

a) le client doit dédommager l'entrepreneur des frais et du préjudice qu'entraîne l'exécution de ses instructions, cette exécution doit être possible au moment où les instructions parviennent à la personne qui doit les exécuter et elle ne doit ni entraver l'exploitation normale de l'entreprise ni porter préjudice à d'autres clients. Lorsque, en raison des dispositions prévues à l'alinéa b) du présent article, l'entreprise ne peut exécuter les instructions qu'elle reçoit, elle doit en aviser immédiatement le client. L'entreprise qui n'aurait pas exécuté les instructions données dans les conditions prévues au présent article sera responsable envers le client du préjudice causé. Si, pour un motif quelconque, l'exécution du contrat dans les conditions prévues par le devis de déménagement est ou devient impossible avant l'arrivée du mobilier à destination, l'entreprise est tenue de demander des instructions au client. Toutefois, si les circonstances permettent l'exécution du déménagement dans des conditions différentes de celles prévues au devis de déménagement et si l'entreprise n'a pu obtenir les instructions du client, elle prend les mesures qui lui paraissent les meilleures, dans l'intérêt du client. L'entreprise a droit au remboursement des frais que lui cause sa demande d'instruction ou qu'entraîne pour elle l'exécution des instructions reçues ou la prise des mesures mentionnées ci-dessus, à moins que ces b) choix par le client, malgré d'autres offres de l'entrepreneur, de modes d'emballages et de conditions de transport différant des normes qu'il aurait été indiqué d'adopter pour le déménagement en cause, d'emballages et de conditions de transport différant des normes qu'il aurait été indiqué d'adopter pour le déménagement en cause, c) présence, à l'insu de l'entrepreneur, d'objets pour lesquels l'entrepreneur aurait normalement pris des précautions spéciales s'il en avait connu

frais ne soient la conséquence de sa faute.

Si, à l'arrivée des objets mobiliers au lieu de destination, le client ne peut, pour quelque raison que ce soit, accepter la livraison à l'endroit indiqué par lui et mentionné sur le devis de déménagement et s'il ne donne pas en temps utile des instructions sur la disposition du mobilier, l'entreprise est en droit de faire immédiatement le déchargement dans un endroit de son choix, sa responsabilité se limitant au choix judicieux de cet endroit et au choix de la personne à qui les objets mobiliers sont confiés. L'entreprise a droit au remboursement des frais que lui causent les mesures qu'il a prises.

Si, du fait du client, le déménagement ne peut être exécuté dans les conditions convenues, l'entreprise a droit, pour le préjudice subi, à une indemnité qui ne peut dépasser le prix du déménagement. Toutefois, ces dispositions ne sont pas applicables si le fait du client résulte de circonstances que celui-ci ne pouvait éviter et aux conséquences desquelles il ne pouvait pas obvier.

ARTICLE 8 : PRESTATIONS EXCLUES OU ACCEPTÉES SOUS CERTAINES CONDITIONS

Les prestations de l'entreprise ne comprennent pas la dépose et la pose des objets fixés aux murs, planchers et plafonds. Le personnel d'exécution n'a pas qualité pour modifier le contrat ou pour accepter d'effectuer des travaux non prévus, sauf stipulations contraires et écrites du Chef d'entreprise. L'entreprise n'assume pas la prise en charge des personnes, animaux vivants, végétaux, matières dangereuses, infectes, explosives ou inflammables, bijoux, monnaies, métaux précieux ou valeurs. Au cas où les transports désignés ci-dessus se réaliseraient à l'insu de l'entreprise, sa responsabilité serait totalement dérogée et celle du client éventuellement engagée. Toute exception à cette règle doit être l'objet d'un accord écrit entre les parties avant le début de l'exécution.

ARTICLE 9 : MODALITES D'EXECUTION

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.

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 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. Cette information n'est pas prévue dans le cas où l'entreprise fait appel à une entreprise exécutante liée juridiquement.

ARTICLE 10 : 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 la présence ou la nature,

d) nature de certains objets exposés, par des causes inhérentes à cette nature même, soit à perte totale ou partielle ou à avarie, soit à causer des avaries aux autres objets, notamment par rouille, détérioration interne et spontanée, dessiccation, humidité atmosphérique, gel, coulage, couches de peinture ou de produits similaires insuffisamment sèches, action de la vermine et des rongeurs,

été oublié dans les locaux et dépendances où se trouvait son mobilier. Le préposé de l'entreprise est en droit d'exiger du client la contestation par écrit de toute détérioration antérieure au déménagement. 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-meuble, 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 et donne naissance à un contrat de garde-meubles.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE DE L'ENTREPRISE

L'entrepreneur est responsable, dans les conditions prévues ci-après, de la perte, totale ou partielle, de l'avarie ou du retard qui se produit au cours des opérations effectuées pour l'exécution du contrat de déménagement. Le client ou l'entrepreneur est en droit d'exiger que soit dressée, au frais de la partie qui le demande, une description détaillée de l'état de tout ou partie du mobilier et, si une telle description est dressée, les objets sont présumés, jusqu'à preuve du contraire, avoir été dans l'état décrit. Lorsqu'il est prouvé que la perte, l'avarie ou le retard s'est produit au cours de l'emploi d'un transporteur sous-traitant (exemple : Compagnie maritime, aérienne, etc...) et que le client a été d'accord sur le recours au mode de transport employé, la responsabilité de l'entrepreneur est fixée dans son principe comme dans sa limite par des règles impératives qui régissent le contrat de transport de ce transporteur.

L'entreprise décline toute responsabilité pour les biens qui seraient confisqués, saisis, retirés ou endommagés par les autorités douanières ou tout autre organisme public, sauf dans les cas où la confiscation, la saisie, le retrait ou les dommages sont la conséquence directe de la négligence de l'entreprise ou de sa violation de toute disposition du présent contrat.

L'entreprise décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses intermédiaires substitués.

En cas de bris ou d'endommagement d'objets particulièrement fragiles tels que plaques de marbre, de verre ou de porcelaine, miroirs, cadres en stuc, lustres, abat-jour, postes de radio et de télévision, meubles vermoulus, l'entrepreneur sera exonéré de sa responsabilité s'il prouve avoir pris les précautions d'usage. Toutefois, l'entrepreneur ne peut exciper, pour se décharger de sa responsabilité, des défauts des engins dont il se sert pour effectuer le déménagement ni des fautes de la personne dont il aurait loué l'engin ou des préposés de celle-ci.

Cependant, l'entrepreneur est déchargé de sa responsabilité lorsque la perte ou l'avarie résulte des risques particuliers inhérents à l'un des faits suivants ou à plusieurs d'entre eux :

a) démontage, emballage, manutention, chargement, arrimage, déchargement, déballage ou remontage réalisé par le client ou à l'aide de main d'œuvre ou de moyens que le client a, à son initiative, fournis à l'entrepreneur,

e) difficultés exceptionnelles de manutention dues aux dimensions ou au poids du mobilier, compte tenu des dimensions des locaux et des accès, ainsi que de leur solidité.

Si, en vertu du présent article, l'entrepreneur ne répond pas de certains des facteurs ayant causé le dommage, sa responsabilité n'est engagée que dans la proportion où les facteurs dont il répond en vertu du présent article ont contribué au dommage.

ARTICLE 12 : RISQUES EXCLUS

L'entrepreneur est déchargé de sa responsabilité si la perte, l'avarie ou le retard a eu pour cause :

- une faute du client, un ordre de celui-ci ne résultant pas d'une faute de l'entrepreneur,
- un vice propre des objets à déménager ou un dérèglement de la chose prise en charge notamment lorsqu'il s'agit d'objets comportant un dispositif mécanique, électrique ou électronique dont l'entreprise n'a pas qualité pour juger du fonctionnement, ou nécessitant des précautions particulières de blocage ou calage par spécialiste,
- la survenance d'événements présentant les caractères de la force majeure : guerre, invasion, actes d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, terrorisme, rébellion et / ou coup d'Etat militaire, forte tempête, conditions hivernales difficiles, marée exceptionnellement haute ou basse, ouragan, tremblement de terre, forte intempérie, modification des dates de départ ou itinéraires imputables aux compagnies maritimes ou aériennes, congestion portuaire ou tout autre événement échappant au contrôle raisonnable de l'entreprise.

ARTICLE 13 : DELAIS D'ACHEMINEMENT

Si les parties sont convenues que le déménagement aura lieu dans un délai fixé, il y aura retard si le déménagement n'est pas terminé dans ce délai. Si les parties sont convenues que le déménagement aura lieu dans un délai indéterminé, il n'y aura jamais de retard dans l'exécution du contrat.

Si les parties ne sont convenues de rien au sujet du délai, il y aura retard lorsque, compte tenu du mode de transport à utiliser, de la nature du déménagement et des autres circonstances, notamment de l'accord éventuellement donné par le client pour que l'entrepreneur combine le déménagement avec un autre déménagement ou, dans le cas d'un chargement partiel, du temps voulu pour rassembler un chargement complet, la durée effective du déménagement dépassera le temps qu'il est raisonnable d'allouer à un entrepreneur diligent.

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 modification des dates de départ ou itinéraires imputables aux compagnies maritimes ou aériennes, à toute congestion portuaire ;
- à toute grève extérieure à l'entreprise de nature à perturber le déménagement ;
- aux conditions météorologiques non prévisibles.

ARTICLE 14 : INDEMNITES DE RETARD

Sous réserve des conditions de l'article 13 ci-dessus, l'indemnité est calculée suivant les preuves apportées par le demandeur.

ARTICLE 15 : RECONNAISSANCE DU MOBILIER A LA LIVRAISON

A la réception, le client doit vérifier l'état de son mobilier et en donner décharge dès la livraison terminée. 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. Que ces réserves aient été prises ou non, ou en cas de réserves contestées par les représentants par l'entreprise, le client doit adresser à l'entreprise, en cas de perte partielle ou d'avarie, une lettre recommandée dans laquelle il décrit le dommage constaté. La lettre doit être envoyée dans les 10 jours, y compris les jours fériés, qui suivent la livraison. Dans le cas

contraire, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.

ARTICLE 16 : LIVRAISON AU GARDE-MEUBLES D'UNE ENTREPRISE DESIGNEE A LA DEMANDE DU CLIENT

La livraison au garde-meubles d'une tierce entreprise ou d'un tiers désigné est assimilée à une livraison à domicile et met fin au contrat de déménagement. Le client ou son mandataire doit assister aux opérations de déchargement et de déballage qui sont comprises dans le prix du déménagement et donner décharge dans les conditions prévues à l'article 15. Les frais de emballage et d'entrée en garde-meubles sont distincts et facturés au client par l'entreprise de garde-meubles, celle-ci assume la garde du mobilier et l'entreprise de déménagement n'en répond plus. Si le client est absent, ou si, sur sa demande, les opérations de déballage et de emballage n'ont pas été réalisées, les constatations sont faites par l'entreprise de garde-meubles et limitées aux dommages apparents éventuels. C'est au client d'établir la preuve, s'il allègue de dommages non apparents, que ceux-ci existaient au moment de l'entrée du mobilier en garde-meubles ou au dépôt de la tierce entreprise.

ARTICLE 17 : INDEMNISATION DES DOMMAGES

Afin de déterminer la responsabilité de l'entreprise en cas de perte ou d'avarie survenant au mobilier confié et de fixer les indemnités auxquelles il peut prétendre, il appartient obligatoirement au client de fournir un inventaire détaillé des effets et du mobilier confiés à l'entreprise.

Il appartient au client dans son propre intérêt, de souscrire à sa charge une assurance dommage par l'intermédiaire de l'entreprise garantissant « ad valorem » les objets, effets, meubles et véhicules transportés. Le cas échéant, il appartient obligatoirement au client de déclarer la valeur individuelle des objets ou ensemble d'objets confiés à l'entreprise. Le client est informé des coûts résultant de la souscription d'une telle assurance. Dans le cadre d'une assurance dommage « ad valorem » souscrite par l'intermédiaire de l'entreprise, suivant l'importance des dommages, les pertes et avaries donnent lieu à réparation, remplacement ou indemnité compensatrice. L'indemnisation des dommages intervient en fonction de la valeur du mobilier, elle s'applique dans les conditions et limites ci-après sans toutefois, pouvoir excéder la valeur réelle du préjudice matériel. En cas de perte partielle ou d'avarie, l'indemnisation est calculée pour chaque objet ou ensemble d'objets :

- soit sur la base de la valeur réelle si la valeur déclarée lui est égale,

-soit proportionnellement à la valeur déclarée par rapport à la valeur réelle si la valeur déclarée est insuffisante.

A défaut d'avoir souscrit une assurance dommage tous risques « ad Valorem », le client s'engage à reconnaître qu'en cas de recours contre l'entreprise, la responsabilité de cette dernière, en cas de perte ou d'avarie, est limitée à 305 € par mètre cube, 153 € par objet ou ensemble d'objets, avec un maximum de 7623 € par opération et 228, 67 € par véhicule.

Le client est informé du fait que s'il ne s'est pas acquitté de sa prime d'assurance dommage tous risques « ad valorem », l'assurance ne prend pas en charge la réclamation adressée à l'entreprise et il est fait application des plafonds d'indemnisation précités.

Dans le cas où l'assurance dommage n'a pas été souscrite par l'intermédiaire de l'entreprise, tout recours à l'encontre de cette dernière s'exercera dans les limites de responsabilité et d'indemnisation définies ci-dessus.

Tout mobilier ou objet dont l'acquisition remonte à moins de 12 mois est indemnisé à sa valeur d'achat.

Tout mobilier ou objet dont l'usage dans le temps n'altère pas ses qualités ou sa durée de vie est indemnisé à sa valeur de remplacement à l'identique, sinon estimée.

Tout mobilier ou objet dont l'acquisition remonte à plus de 12 mois et dont l'usage dans le temps altère ses qualités ou sa durée de vie est indemnisé à sa valeur d'achat (facture d'origine) minorée de sa dépréciation de valeur.

Lorsque, d'après la loi applicable au contrat, les faits pour lesquels l'une des parties est responsable en vertu du contrat de déménagement peuvent donner lieu à des réclamations extracontractuelles, les parties s'interdisent de recourir à l'action extracontractuelle pour obtenir des indemnités allant au-delà des indemnités fixées par les présentes conditions générales ou par les conditions particulières du contrat. La loi applicable dans ce cas est celle du Pays dans lequel se situe l'entreprise.

ARTICLE 18 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La loi applicable est la loi française.

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.

Les contestations auxquelles peut donner lieu le présent contrat sont de la compétence exclusive des tribunaux du siège de l'entreprise, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 19 - RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS -MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation relative au « processus de médiation des litiges de la consommation », le client particulier a le droit, en vue de la résolution amiable d'un litige né du contrat et l'opposant à l'entreprise, de recourir gratuitement et aux conditions fixées par ledit code, à un médiateur de la consommation.

Le médiateur référent de l'entreprise est le Centre de médiation et de règlement des huissiers de justice AME Conso, qui peut être joint par leur site internet www.mediationconso-ame.com ou par courrier AME Conso 11 place Dauphine – 75001 PARIS, soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com.

ARTICLE 20 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En vue de la conclusion du contrat de déménagement, fondement légal de la collecte et du traitement, et du suivi/gestion de votre dossier client, l'entreprise est amenée à collecter des données à caractère personnel vous concernant. En application du Règlement général sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018, nous vous informons des mesures prises quant à l'utilisation et le traitement de ces données. Responsable de traitement : Le responsable du traitement est la société dont les coordonnées complètes sont inscrites au devis, en la personne de son représentant légal, domicilié en cette qualité au dit siège. Données personnelles concernées : 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, Durée de conservation des données/sécurisation : Vos données personnelles sont conservées durant le temps strictement nécessaire à l'entreprise pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires de conservation des documents civils, comptables et commerciaux, et durant le temps nécessaire à l'extinction de toute prescription légale. Les données personnelles vous concernant sont conservées de manière sécurisée. Transmission de vos données à des tiers : Préalablement à tout traitement de vos données personnelles par un tiers nous

interrogeons celui-ci sur les mesures et garanties qu'il a mis en œuvre au regard du RGPD, et lui demandons de nous justifier des options retenues. Exercice des droits sur les données personnelles : Vous disposez, s'agissant de vos données personnelles, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité et d'opposition Vous pouvez exercer vos droits (sous réserve de produire, pour des raisons de sécurité, un justificatif d'identité valide) ou recueillir toute information relative à vos données personnelles en adressant un courrier ou un courriel à l'entreprise à l'adresse indiquée sur le devis joint

en inscrivant la mention « Demande liée au RGPD ». En cas de difficulté concernant le traitement de vos données personnelles, vous disposez de la faculté de déposer réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés (CNIL-www.cnil.fr).

ARTICLE 21 – NULLITÉ PARTIELLE

La nullité d'une clause des présentes conditions générales ou de dispositions contractuelles particulières, n'entache pas la validité de l'ensemble des présentes conditions générales ou contrats qui resteront applicables pour le surplus et interprétées selon l'économie du contrat.

Pour le client, lu et approuvé le :

Signature du client

Bon pour accord sur conditions générales ci-dessus

NB : Ces conditions ne concernent que le déménagement international et ne sont pas applicables aux opérations nationales

*** Cas des DOM-TOM**

Ces conditions générales et spéciales couvrent également les opérations de déménagement entre France Métropolitaine et les DOM-TOM, entre les DOM-TOM.