

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU CONTRAT DE DEMENAGEMENT DOMOLOGE

Les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières convenues entre la société et le client définissent les droits et obligations de chacune des parties. Elles s'appliquent de plein droit au déménagement faisant l'objet du présent contrat (article 1134 du Code civil).

### CHAPITRE I-DISPOSITIONS GENERALES

#### ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES AUX CONDITIONS DU DÉMÉNAGEMENT

À la demande de la société, le client est tenu de fournir toutes les informations dont il a connaissance et qui sont nécessaires à la bonne exécution du déménagement, tant sur le lieu de chargement que sur le lieu de livraison (conditions d'accès et conditions climatiques pour le personnel et le véhicule, possibilités de stationnement, travaux de construction en cours et toute autre particularité). Le client est informé à l'avance des frais supplémentaires qu'il pourrait avoir à supporter en cas d'absence ou d'inexactitude des informations. Le client doit également signaler les objets dont le transport est soumis à des règles particulières (vins, spiritueux, armes, etc.), toutes les formalités administratives éventuelles lui incombant. La société fournit au client un devis gratuit décrivant les caractéristiques de l'opération prévue.

#### ARTICLE 2 — RÉSILIATION OU REPORT DES DÉLAIS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

##### Article 2-1 Acompte (art. 1590 du Code civil)

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, toute somme versée à titre d'acompte est considérée comme un acompte. Sauf cas de force majeure :

- en cas de résiliation du contrat par le client, l'acompte n'est pas remboursé,
- en cas de résiliation du contrat par la société ou de non-exécution de ses obligations, la société rembourse l'acompte au double de son montant.

##### Article 2-2 Report de la date du déménagement

En cas de report de la date du déménagement imputable au client, sauf en cas de force majeure, une indemnité est versée à la société de déménagement. Cette indemnité, exprimée en pourcentage du prix TTC du service reporté, est calculée comme suit en fonction de la date à laquelle la décision de report a été communiquée à la société, par rapport à la date d'exécution prévue.

0 % jusqu'à 7 jours calendaires

10 % moins 7 jours calendaires

#### ARTICLE 3 — CONTRAT CONCLU À DOMICILE

En cas de visite à domicile en vue de la vente et de la conclusion d'un contrat conformément à la loi n° 2014-344, notamment lors de la conclusion d'un contrat de transport de biens, le client ne dispose pas d'un droit de rétractation. Ainsi, la transaction conclue à domicile est réputée définitive et ne peut être annulée.

#### ARTICLE 4. GARANTIE DOMMAGES

Le client accuse réception du document intitulé « Déclaration de valeur ». Le client peut le remplir et a le droit d'accepter ou de refuser la proposition d'assurance de DOMOLOGE présentée dans le document « Déclaration de valeur ». Le client est informé des frais y afférents. En l'absence d'une déclaration de valeur dûment renvoyée, remplie et signée, la responsabilité de la société sera limitée soit au montant total assuré, soit au minimum 33 euros par kg d'objet ou 1000 euros maximum par objet.

#### ARTICLE 5 — DÉLAIS D'EXÉCUTION INDÉTERMINÉS

Si, à la demande du client, aucune date ou aucun délai d'exécution précis n'a été fixé, le client est en droit d'adresser à la société une mise en demeure par lettre recommandée si celle-ci n'a pas commencé le transport dans un délai de trois mois.

À compter de la réception de cette notification, la société dispose d'un délai de quinze jours pour exécuter l'opération convenue.

En cas de non-exécution dans ce délai, et sauf cas de force majeure, le contrat est réputé résilié par la société et les sommes versées sont remboursées.

### CHAPITRE II : PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

#### ARTICLE 6 — PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prix fixés dans le contrat ne peuvent être modifiés que dans le cas où :

-Les conditions d'exécution du transport exigent l'application d'un supplément tarifaire résultant de l'absence ou de l'inexactitude des informations mentionnées à l'article 1. Dans ce cas, le motif de l'application de la majoration et son montant sont indiqués sur l'exemplaire du bordereau relatif au chargement ou à la livraison (déclaration de fin de travaux). En cas de refus de paiement de la majoration et en fonction du moment de sa perception, le client s'expose à la résiliation du contrat pour faute de sa part ou à la mise en garde forcée du mobilier dans un entrepôt de meubles conformément à l'article 18,

-Si des circonstances imprévues et indépendantes de la volonté de la société (hausse des prix du carburant, des matières premières, pénurie, crise sanitaire...) surviennent avant le début de l'opération. Dans ce cas, le client est informé dans les plus brefs délais de la hausse de prix, qu'il peut refuser. Le contrat est alors annulé et les sommes versées à titre d'acompte sont remboursées.

-Hormis ces cas, le client et la société peuvent, d'un commun accord, décider de modifier les dispositions prévues dans le contrat, sous réserve de s'entendre sur les nouvelles conditions et les conséquences pouvant découler du prix fixé, notamment en ce qui concerne tous les services supplémentaires non prévus dans le contrat initial. Dans ce cas, un devis modifié est établi.

#### ARTICLE 7 — DURÉE DE VALIDITÉ DES PRIX

Si la date d'exécution des travaux n'a pas été fixée, la société et le client conviennent d'une durée de validité des prix, calculée à compter de la date d'établissement du devis.

#### ARTICLE 8 — CONDITIONS DE PAIEMENT

Les conditions particulières doivent prévoir, après négociation :

- Le montant de l'acompte versé à la commande,
- Le montant du paiement intermédiaire, le cas échéant, à la fin du chargement,
- Le solde à la fin du contrat de déménagement.

### CHAPITRE III — PRESTATION DE SERVICES

#### ARTICLE 9 — SERVICES FOURNIS PAR LA SOCIÉTÉ

Les services sont convenus avec le client avant le début de chaque opération et sont clairement définis dans le devis.

La société décline toute responsabilité concernant les personnes, les animaux, les végétaux, les matières dangereuses, contagieuses, explosives ou inflammables, les bijoux, l'argent, les métaux précieux ou les objets de valeur.

Toute dérogation à cette règle doit faire l'objet d'un accord écrit entre la société et le client avant le début des travaux.

#### **ARTICLE 10 – EXÉCUTION DES TRAVAUX PAR UN TIERS**

La société se réserve le droit de confier, sous sa pleine responsabilité, l'exécution totale ou partielle du déménagement à un tiers, dénommé « société exécutante ».

Si la société contractante fait usage de ce droit, le client doit être informé de l'identité de la société exécutante au plus tard 48 heures avant la date d'exécution ; le client a le droit de refuser, auquel cas les sommes versées lui sont remboursées.

#### **ARTICLE 11 – PRÉSENCE OBLIGATOIRE DU CLIENT**

Le client ou son représentant doit être présent tant au chargement qu'à la livraison ; il doit s'assurer, avant le départ du véhicule, qu'aucun objet n'a été oublié dans les locaux et dépendances où se trouvaient les meubles.

Le représentant de la société est en droit d'exiger du client une confirmation écrite de tout dommage survenu avant le déménagement.

### **CHAPITRE IV : RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ**

#### **ARTICLE 12 — RESPONSABILITÉ EN CAS DE RETARD**

La société est tenue d'effectuer le transport conformément aux dates de chargement et de livraison ou, en cas de groupage, dans le délai indiqué sur la lettre de voiture.

Sauf cas de force majeure, l'indemnisation due en cas de retard est calculée en fonction du préjudice prouvé subi par le client.

#### **ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DE DOMMAGES**

La société est responsable des meubles et objets qui lui ont été confiés, sauf en cas de force majeure, de vice inhérent à la chose ou de faute du client. Elle décline toute responsabilité concernant les opérations qui ne sont pas effectuées par ses employés ou ses mandataires.

#### **ARTICLE 14 – INDEMNISATION EN CAS DE DOMMAGES OU DE PERTE**

En cas de dommages, perte ou détérioration des biens transportés lors du déménagement, l'entreprise pourra procéder, selon la nature du dommage, à la réparation du bien, le remplacement du bien, ou indemnité compensatrice.

Toute indemnisation sera versée uniquement dans la limite du préjudice matériel réellement prouvé par le client. Elle sera également conforme aux conditions particulières définies entre l'entreprise et le client

Ces conditions particulières fixent sous peine de nullité de plein droit du contrat, le montant maximal de l'indemnisation pour l'ensemble du matériel et pour chaque catégorie d'objets, d'objets individuels ou d'éléments du matériel. À cette fin, le client signe une déclaration de valeur dans laquelle est indiqué le montant maximal de l'indemnisation pour l'ensemble du matériel et qui comprend une liste précisant la valeur, déterminant le montant maximal de l'indemnisation par catégorie d'objets, par objet individuel ou par élément du matériel :

#### **ARTICLE 15 — DÉLAI DE PRESCRIPTION**

Toute demande de réparation pour des dommages, pertes ou retards liés au déménagement doit être faite dans un délai d'un an à compter de la livraison des biens.

### **CHAPITRE V : LIVRAISON DU MOBILIER ET FORMALITÉS EN CAS DE DOMMAGES**

#### **ARTICLE 16 — LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE**

À la réception, le client doit vérifier l'état de son mobilier et en confirmer la réception. En cas de perte ou de dommage, ainsi que pour préserver ses droits et ses preuves, il est recommandé au client de formuler, immédiatement après la livraison et l'installation, en présence des représentants de la société, des réclamations écrites, précises et détaillées.

La société est présumée responsable de toute perte ou dommage signalé par des réserves écrites précises au moment de la livraison. Pour ne pas être tenue responsable, la société doit démontrer qu'elle n'est pas à l'origine de la perte ou du dommage.

Si aucune réserve n'a été mentionnée sur la lettre de voiture, ou si les réserves ont été contestées par la société, le client doit envoyer une réclamation motivée par lettre recommandée dans les 10 jours suivant la

réception des biens, conformément à l'article L.224-63 du Code de la consommation. Passé ce délai, le client ne pourra plus réclamer auprès de la société.

En l'absence de réserves écrites, précises et détaillées lors de la livraison, celle-ci est réputée conforme. La responsabilité de la société ne peut être engagée que si le client prouve le fait de la perte ou de l'avarie et leur lien avec le transport.

#### **ARTICLE 17 — LIVRAISON DU MOBILIER AU DÉPÔT À LA DEMANDE DU CLIENT**

La livraison au dépôt est comme équivalente à une livraison à domicile et entraîne la résiliation du contrat de déménagement.

Les frais de mise en garde-meubles sont facturés séparément et sont à la charge du client par le garde-meubles qui prend en charge la conservation des meubles.

#### **ARTICLE 18 – ENTREPOSAGE OBLIGATOIRE EN CAS D'IMPOSSIBILITÉ DE LIVRAISON**

Si le client est absent aux adresses de livraison indiquées, ou si la livraison est impossible pour des raisons indépendantes de la société, les biens seront automatiquement entreposés dans un dépôt sécurisé à l'initiative de la société.

Les frais liés à cet entreposage sont à la charge du client.

La société informera le client par tout moyen approprié de cette opération. Le dépôt des biens dans l'entrepôt marque la fin du contrat de déménagement.

#### **ARTICLE 19 – RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS ET MÉDIATION**

En cas de litige entre l'entreprise et un client consommateur, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, le client peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont dépend l'entreprise, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de l'envoi de la réclamation écrite à l'entreprise.

La saisine du médiateur peut se faire :

- **En ligne**, via le formulaire disponible sur le site : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com),
- **Ou par courrier** à l'adresse : AME CONSO, 11 Place Dauphine, 75001 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 le tribunal du lieu où il résidait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait ayant causé le préjudice.

#### **ARTICLE 20 – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les données à caractère personnel du client sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD). Le client reçoit des informations écrites à ce sujet.