

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES APPLICABLES AU SEIN DE DEMENAGER MALIN

A jour au 1er janvier 2017

Article 1 - Application des conditions générales

DEMENAGER MALIN est une société de déménagement et de transport (ci-après ensemble dénommées « DEMENAGER MALIN » ou « TRANSPORT MALIN ») ayant pour activité :

- La réalisation de prestations de services de déménagement au profit de clients consommateurs (ci-après dénommés le(s) « Client(s) ») par le biais d'une mise à disposition de déménageurs, de matériel(s) et de véhicule(s) pour une durée prédéterminée par le Client ; ou de prestations de services de déménagement via un inventaire ou un volume.
- Accessoirement, la vente de produits sous la marque DEMENAGER MALIN (matériels, fournitures, accessoires dédiés au déménagement).

Les prestations de services de déménagement réalisées par DEMENAGER MALIN sont exclusivement les suivantes : (en fonction de l'offre choisie, certaines peuvent être en option avec supplément)

- Manutention,
- Conduite du camion DEMENAGER MALIN
- Chargement du mobilier dans le camion DEMENAGER MALIN
- Emballage et déballage des effets fragiles et non-fragiles,
- Démontage et remontage du mobilier,
- Remise en place du mobilier.
- Les équipes régulières DEMENAGER MALIN sont compétentes pour la prise en charge d'effets dont le poids n'excède pas 80kg. Quand le poids excède 80kg. (mobilier, piano, coffre...), le Client s'engage à informer DEMENAGER MALIN qui fera intervenir des équipes spécialisées (engendre un supplément).
- Passage par la fenêtre à l'aide d'une monte meuble avec technicien dans le cadre d'une mise à disposition de moyens. Charge au Client de s'assurer que le passage est possible et d'avoir toutes les autorisations auprès du service voirie de votre commune. A la demande du Client, l'organisation d'une visite technique sur site pour valider la faisabilité est possible.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Service (ci-après dénommées les « CGV ») convenues entre DEMENAGER MALIN et le Client déterminent les droits et obligations de chacun d'eux.

Elles s'appliquent de plein droit aux prestations de déménagement, et vente de produits relatifs au déménagement objet des présentes CGV.

DEMENAGER MALIN se réserve la possibilité de modifier ses CGV à tout moment. Les CGV applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du Client. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur.

Article 2 – Commande

2.1. Étapes de la commande

1/ Pré-réservation

Le Client a la possibilité de pré-réserver sa prestation de déménagement sur le site web www.demenager-malin.fr, ou par téléphone au **01.86.95.93.38**

- Le Client choisit, personnalise son déménagement payé par chèque, ou directement au moment de l'exécution de la prestation.
- DEMENAGER MALIN adresse par courriel ou directement en main propre au Client, un reçu de pré-réservation avec le montant encaissé.

2/ Confirmation de la réservation

S'agissant d'une pré-réservation, la prestation de déménagement fait l'objet d'une confirmation de DEMENAGER MALIN au Client par tous moyens. La commande est donc parfaite à réception de cette confirmation.

2.2. Modification / Annulation de la commande

1/ Modification de la commande

En cas de changement de date du déménagement à la demande du Client :

- Le Client a la possibilité de demander à DEMENAGER MALIN la modification de la date du déménagement sans frais dans les 7 (sept) jours ouvrés suivants sa commande à condition qu'il y ait un délai minimum de 10 (dix) jours ouvrés entre la date de la demande et la date de la réalisation de la prestation.
- Dans tous les autres cas, les frais de modification à la charge du Client sont de 30% (Trente pourcent) sur le total de la commande.

Toute modification de la commande n'est effective qu'après confirmation écrite de DEMENAGER MALIN au Client.

La différence de prix entre la prestation initiale et la prestation modifiée ainsi que les éventuels frais supplémentaires sont dus à la confirmation de la modification de la commande par DEMENAGER MALIN

2/ Annulation de la commande

DEMENAGER MALIN perçoit l'intégralité du prix de la prestation :

➤ En cas d'annulation de la commande à l'initiative du Client :

- Le Client a la faculté de résilier sans frais dans les 7 (sept) jours ouvrés suivants sa commande à condition qu'il y ait un délai minimum de 10 (dix) jours ouvrés entre la date de la résiliation et la date de la réalisation de la prestation.
- Dans tous les autres cas, 30% (Trente pourcent) du montant total de la commande sera retenu par DEMENAGER MALIN. qui remboursera le Client de la somme restante dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à compter de la notification par le Client de sa volonté d'annulation de sa commande à DEMENAGER MALIN

- En cas d'annulation de la commande à l'initiative de DEMENAGER MALIN, DEMENAGER MALIN restitue l'intégralité des sommes perçues au titre de la prestation commandée par le Client.

Article 3 - Prix

Les prix des prestations de déménagement et des ventes des produits sont fournis aux prix en vigueur au moment de la passation de la commande exprimés en euros et NE tenant PAS compte de la TVA CAR ELLE NEST PAS APPLICABLE « TVA non applicable - article 293 B du CGI ».

Le Client et DEMENAGER MALIN peuvent toutefois décider d'un commun accord de modifier les dispositions prévues au contrat.

Article 4 – Paiement

L'intégralité du prix de la prestation de déménagement est payée par le Client lors de la pré- réservation.

S'agissant de la vente des produits, le Client les paye à leur commande. Une facture est remise au Client par courriel par DEMENAGER MALIN après la prestation de déménagement.

Article 5 - Réalisation des prestations

Les prestations sont convenues avec le Client préalablement à chaque opération.

5.1. Information sur les conditions de réalisation de la prestation

A la demande de DEMENAGER MALIN, le Client doit fournir toutes informations dont il a connaissance permettant la réalisation matérielle de la prestation, tant au lieu de chargement que de livraison (condition d'accès pour le personnel et le véhicule, possibilité de stationnement, travaux en cours ou autre particularité).

5.2. Présence obligatoire du Client

Le Client ou son mandataire doit être présent pendant toute la durée de la prestation.

DEMENAGER MALIN est en droit d'exiger du Client la constatation par écrit de toute détérioration antérieure à la réalisation de la prestation.

5.3. Contenus spécifiques

DEMENAGER MALIN 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 de valeur.

Toute exception à cette règle doit faire l'objet d'un accord écrit entre DEMENAGER MALIN et le Client avant la réalisation de la prestation.

5.4. Déménagement à l'heure : Dépassement de durée ou kilométrique

Si la prestation effectuée par DEMENAGER MALIN est une mise à disposition de déménageurs, de matériel(s) et de véhicule(s) pour une durée prédéterminée par le Client, tout dépassement non prévu au préalable mais souhaité par le Client ou rendu obligatoire par des circonstances particulières (impossibilité de décharger, sécurité des employés, respect des réglementations...) en cours de réalisation des

prestations de déménagement, engendrera des coûts supplémentaires pour le Client précisés selon la nature du dépassement :

- Dépassement de durée: Tout dépassement de durée souhaité par le Client ou jugé nécessaire par DEMENAGER MALIN selon les conditions exprimées ci-dessus donnera lieu à un supplément de 60Euros TTC (soixante Euros toutes taxes comprises) par heure et par déménageur (heure et nombre de déménageur non divisibles).
- Dépassement kilométrique: Tout dépassement kilométrique constaté par DEMENAGER MALIN ou souhaité par le Client donnera lieu à un supplément de 2 Euros TTC (deux Euros toutes taxes comprises) par kilomètre non divisible.

En cours de réalisation de la prestation prévue initialement, le Client est averti des coûts supplémentaires engendrés par un éventuel dépassement souhaité par lui-même, ou rendu nécessaire (impossibilité de décharger, sécurité des employés, respect des réglementations...) Il aura la possibilité soit de faire arrêter le chargement, soit d'accepter le dépassement selon les conditions de dépassement ci-dessus définies.

Ces dépassements seront à régler avant 12 h le jour de la prestation et le cas échéant au plus tard avant la fin de la prestation par le Client à DEMENAGER MALIN.

5.5. Déménagement sur inventaire ou sur forfait de volume : Dépassement du nombre d'éléments à transporter ou du volume

- Inventaire établi en ligne ou par téléphone: Pour ces prestations, le client communique à DEMENAGER MALIN un inventaire précis des éléments qu'il souhaite déménager, une adresse précise de chargement et de livraison, ainsi que les accès pour accéder au lieu de chargement et de livraison. Le client recevra par courriel un récapitulatif de l'opération et l'inventaire des éléments à transporter.
- Après validation de ce devis, tout ajout d'élément à transporter, sera soumis à un nouveau devis que le client sera libre d'accepter ou de refuser. Un montant minimal de 80€/m³ (non divisible) est applicable. Ce montant peut être révisé par DEMENAGER MALIN en fonction des difficultés d'accès, de la distance et des moyens (temps, humains, opérationnels) nécessaires pour la prise en charge du ou des éléments supplémentaires.
- La suppression par le Client d'élément à transporter le jour de la prestation n'entraîne pas de baisse du tarif
- En cas de panne d'ascenseur, portage non signalé ou tout autre évènement modifiant les conditions d'accès, les suppléments suivants peuvent être pris :
 - 160 € TTC par déménageur supplémentaire par demi-journée (4h)
 - 150 € TTC par véhicule utilitaire (<3,5T)
 - 450€ TTC pour la mise à disposition d'une monte meuble sur 4h

Article 6 - Livraison du mobilier et formalités en cas de dommage

6.1. Livraison du mobilier à domicile

Le Client est responsable de ses effets meubles et objets personnels durant toute la durée de la prestation. DEMENAGER MALIN peut proposer au Client de

souscrire une assurance dommage destinée à garantir le mobilier contre certains risques pour lesquels elle n'assume légalement aucune responsabilité.

Les modalités de cette assurance complémentaire sont communiquées au Client lors de la commande et peut être souscrite jusqu'à 5 jours avant la date du déménagement.

A réception, le Client doit vérifier l'état de son mobilier et en donner décharge dès la prestation terminée à l'aide de la déclaration de fin de travail.

6.2. 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.

6.3. Dépôt nécessaire par suite d'empêchement à la livraison

En cas d'absence du Client aux adresses, par lui indiquées, ou d'impossibilité matérielle n'étant pas le fait de DEMENAGER MALIN, le mobilier est placé d'office dans un garde-meuble, à la diligence de DEMANAGER MALIN et aux frais du Client.

Par tout moyen approprié, DEMENAGER MALIN rend compte au Client de cette opération de dépôt, qui met fin au contrat de déménagement.

Article 7 - Responsabilité de DEMENAGER MALIN

7.1. Responsabilité pour retard

DEMENAGER MALIN est tenue de réaliser la prestation à la date prévue dans la commande.

DEMENAGER MALIN ne peut s'engager sur un horaire précis d'arrivée de l'équipe. Une tranche horaire prévisionnelle, pour le chargement, sera communiquée au Client (le plus souvent, arrivée entre 8h et 9h, ou entre 12h et 14h ou entre 15h et 18h).

En cas de délai inférieur à une heure par rapport au créneau annoncé, le client se verra remettre une indemnité forfaitaire de 15€ TTC. En cas de retard supérieur à une heure, le client se verra remettre une indemnité de 15% du montant de la commande (hors assurance ou option).

Pour la livraison, DEMENAGER MALIN ne peut s'engager sur un horaire précis.

7.2. Responsabilité pour pertes et avaries

DEMENAGER MALIN est responsable des meubles et objets qui lui sont confiés, sauf cas de force majeure, vice propre de la chose ou faute du Client.

DEMENAGER MALIN décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés.

En cas de perte ou d'avaries, pour sauvegarder ses droits et moyens de preuve, le Client a intérêt à émettre dès la fin de la prestation, en présence d'un représentant de DEMENAGER MALIN, des réserves précises écrites et détaillées.

Que ces réserves aient été prises ou non, le Client doit adresser à DEMENAGER MALIN, en cas de perte partielle ou d'avaries, une lettre recommandée dans laquelle il décrit le dommage constaté.

Ces formalités doivent être accomplies dans les dix jours calendaires à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L. 121-95 du Code de la consommation. A défaut, le Client est privé du droit d'agir contre DEMENAGER MALIN (article L. 133-3 du Code de commerce).

Suivant la nature des dommages causés par la société, les pertes et avaries peuvent donner lieu à réparation, remplacement ou indemnité compensatrice (dans la limite de 300 € au total, 70 € par objet).

Le Client peut souscrire une assurance, suivant la nature des dommages, les pertes et avaries donnent lieu à réparation, remplacement ou indemnité compensatrice selon les conditions de l'assurance souscrite.

7.3. Prescription

Les actions en justice pour avaries, perte ou retard auxquelles peut donner lieu le contrat de déménagement doivent être intentées dans l'année qui suit la livraison du mobilier (article L. 133-6 du Code de commerce).

Article 8 - Loi applicable / Compétence

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

Tous les litiges pouvant découler des présentes CGV seront soumis aux tribunaux compétents.

Données personnelles :

Les informations recueillies à partir de ce site font l'objet d'un traitement informatique destiné à : DEMENAGER MALIN .

Pour la ou les finalité(s) suivante(s) : Gestion de la clientèle. Le ou les destinataire(s) des données sont :

Le service commercial et exploitation. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Vous pouvez accéder aux informations vous concernant en vous adressant à :
DEMENAGERMALIN75009@gmail.com

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Pour en savoir plus, consultez vos droits sur le site de la CNIL.