

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 I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 – INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE RÉALISATION DU DÉMÉNAGEMENT

A 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, possibilités de stationnement, travaux en cours et toutes autres particularités).
Le client est préalablement informé des suppléments chiffrés qu'il serait éventuellement amené à supporter en cas d'absence d'informations ou d'inexactitude de celles-ci.
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 ANNULLATION 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 annulation par le client, les arrhes ne sont pas remboursées,
 - En cas de report ou annulation 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 CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT

En application de l'article 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.

ARTICLE 4 – GARANTIE DITE DOMMAGE

L'entreprise a la faculté de proposer au client d'opter pour 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 de la choisir ou non.

ARTICLE 5 – DÉLAI D'EXÉCUTION INDÉTERMINÉ

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 normalement prévisible. A compter de cette mise en demeure, l'entreprise dispose d'un délai de dix jours pour exécuter l'opération convenue.
A défaut d'exécution, dans le délai de dix jours, sauf cas de force majeure, le contrat est considéré comme résilié par l'entreprise et les sommes versées sont restituées.

CHAPITRE II : PRIX ET MODALITÉS DE RÉGLEMENT

ARTICLE 6 – PRIX ET MODALITÉS DE RÉGLEMENT

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 de réalisation, surviennent avant le début de l'opération.
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.

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 RÉGLEMENT

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.

En application de l'article L. 221-10 du Code de la Consommation, pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement ne sera perçu avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat.

CHAPITRE III – 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 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 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'article 23, 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 IV : 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 PERTE 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 (article 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.
Ces conditions particulières fixent – sous peine de nullité de plein droit du contrat – le montant de l'indemnisation maximum pour la totalité du mobilier et pour chaque objet ou élément de mobilier.
Elles peuvent également fixer l'indemnisation maximum des objets figurant sur une liste valorisée.
Le client est informé des coûts en résultant.

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 V : LIVRAISON DU MOBILIER ET FORMALITÉS EN CAS DE DOMMAGE

ARTICLE 16 – LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE

A 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 sur la lettre de voiture.

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.

En cas d'absence de réserves à la livraison ou en cas de réserves contestées par les représentants de 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 une lettre recommandée. Ces formalités doivent être accomplies dans les 10 jours calendaires révolus à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L 224-63 du code de la consommation. A défaut, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.
A 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. Dans tous les cas, l'absence de réserves précises et détaillées à la livraison implique une présomption de livraison conforme.

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 – RÉGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS – MEDIATION 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. A défaut d'accord amiable, le client a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'entreprise à savoir l'Association des Médiateurs Européens (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 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

CHAPITRE VI : GROUPE COMMERCIAL LES GENTLEMEN DU DEMENAGEMENT

ARTICLE 20 – LE GROUPE LES GENTLEMEN DU DEMENAGEMENT

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 du circuit organisé ou celle du groupage.

ARTICLE 21 – CIRCUITS ORGANISÉS

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. Dans ce cas, les dates de chargement et de livraison sont laissées à l'initiative de l'entreprise dans la limite de plus ou moins 5 jours par rapport aux dates souhaitées par le client et figurant sur le devis.

ARTICLE 22 – GROUAGES

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 laissées à l'initiative de l'entreprise.

ARTICLE 23 – ENTREPRISE EXECUTANTE

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 cette dernière, à une entreprise du groupe Les Gentlemen du Déménagement. Le client peut prendre connaissance de la liste des entreprises membres du groupe Les Gentlemen du Déménagement auprès de l'entreprise contractante. A défaut d'exécution par une entreprise du groupe Les Gentlemen du Déménagement, l'article 10 s'applique de plein droit.

ARTICLE 24 – DELAIS D'EXECUTION

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. Quand elle est prévue en groupage, sans indication d'une période de réalisation, le client pourra bénéficier des dispositions de l'article 5 qu'après un délai de 6 mois.

ARTICLE 25 – DECLARATION DE VALEUR OBLIGATOIRE

Le devis contrat est nul si la valeur totale du mobilier confié n'est pas mentionnée. Même s'il n'a pas souhaité l'utiliser, le client reconnaît avoir reçu le document « Déclaration de valeur » annexé au devis.

ARTICLE 26 – DELAIS DE PAIEMENT ENTRE ENTREPRISES

Conformément aux articles L. 441-3 et 6 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. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles le lendemain de l'échéance sur la base de 15% l'an du montant TTC des prestations. Ces pénalités de retard nous seront automatiquement et de plein droit acquises sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera en outre le paiement d'une indemnité forfaitaire fixée à 40 € pour frais de recouvrement, pouvant être majorée en fonction des frais réels engagés et justifiés.

ARTICLE 27 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel sont celles qui relèvent d'une personne physique identifiée ou identifiables, les données concernant une personne morale n'entrent donc pas dans le champ d'application du RGPD. Le responsable de Traitement des Données est Mme Marie, qu'il est possible de contacter à l'adresse suivante rgpd@berton.com. Les données à caractère personnel collectées soit du fait du contrat liant les Parties soit par consentement exprès ont pour objectif la réalisation de l'objet du contrat et de tous les documents afférents. Plus précisément, la gestion de la relation client, l'envoi d'une newsletter, la facturation des prestations, réalisation enquête qualité. Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants quand le Groupe BERTON sous-traite une partie de la prestation notamment lors des contrats de sous-traitance, ou lors des prestations d'assurance, banque, comptabilité ou lorsque la loi ou les Autorités Publiques l'exigent. Les données ne transitent que par des sites hébergeurs situés dans l'Union Européenne et donc conformes au RGPD. Le Groupe BERTON met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité papier et numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Le Groupe BERTON ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet. Le Groupe BERTON stocke et conserve les données à caractère personnel le temps de la relation contractuelle et/ou dans un délai maximum de 10 ans, au-delà les données sont détruites. Le Client peut à tout moment bénéficier du Droit à l'information, d'accès, de rectification, d'interruption, de suppression, de portabilité sur ses données ; dans ce cas il lui suffit d'adresser une demande en ce sens par e-mail à l'adresse suivante : rgpd@berton.com; une réponse lui sera adressée dans un délai d'1 mois dès réception confirmée par le Groupe BERTON, délai subrogé d'1 mois si cela s'avère nécessaire. Dans l'hypothèse où le Client refuse de voir ses données collectées, il doit en informer immédiatement le Groupe BERTON, si les données sont indispensables à l'exécution du contrat, de facto le Groupe BERTON ne pourra s'exécuter et aucune réclamation ne pourra alors lui être formulée en ce sens. Le Client qui signe les présentes donne expressément son accord pour la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel. En cas de difficulté, le Client doit saisir la CNIL, autorité française de contrôle compétente en la matière (www.cnil.fr)

Conformément à l'article L.223-2 du code de la consommation, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, accessible sur le site internet www.bloctel.gouv.fr.

SIGNATURE DU CLIENT

« Le présent consentement par signature est donné pour les présentes CGV ainsi que pour le traitement de mes données à caractère personnel stipulé dans l'article 27 »

« Lu et approuvé » (manuscrit)