

## CONDITIONS GENERALES

### DEFINITIONS:

- Le client: le donneur d'ordre;
- Le déménageur: l'entrepreneur qui fait des déménagements à titre professionnel;
- Le sous-traitant: l'entrepreneur qui se charge envers le déménageur d'exécuter certaines prestations (transport routier, chemin de fer, maritime, aérien, douane, garde-meubles, etc.).  
Jours ouvrables: l'ensemble des jours calendrier, à l'exclusion des dimanches et jours fériés légaux. Si le délai exprimé en jours ouvrables expire un samedi, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.

### Article 1 - Prix - poids - cas de force majeure - exécution - résiliation - taxes

1.1. Le volume des biens et la durée du travail, indiqués au contrat de déménagement, sont la base du prix de déménagement. Sauf stipulation contraire expresse, le prix n'est pas forfaitaire et le tarif de l'entreprise est applicable. Le prix pour des travaux spéciaux convenus, conformément à l'article 4 des conditions présentes, est indiqué au contrat de déménagement (Bon de commande).

1.2. Les prix fixés sont calculés en fonction des prestations journalières légales et/ou déterminées par convention collective de travail. Sauf faute imputable au déménageur, toute heure supplémentaire sera facturée sur base du tarif de l'entreprise. Sauf règlement dérogatoire au niveau d'entreprise, les heures supplémentaires dans le secteur du déménagement sont définies comme suite: - dans le système de 5 jours: lundi, mardi, mercredi: après la 8ième heure; jeudi et vendredi: après la 7ième heure - dans le système de 6 jours: lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi: après la 7ième heure; samedi après la 3ième heure. L'application du régime des heures supplémentaires devra être mentionnée dans l'offre.

1.3. L'exécution de la convention commence au moment de la préparation du matériel au dépôt du déménageur. Celui-ci n'est tenu de fournir que le matériel nécessaire à l'exécution de la convention. Il conserve en toute hypothèse le droit d'utiliser les modes de transport et de manutention qu'il juge les plus pratiques et les moins onéreux, pour autant que cela ne porte pas atteinte au service à prester

1.4. La partie qui renonce à l'exécution de la convention (avant le jour convenu pour l'exécution du contrat), devra de plein droit et sans mise en demeure, une indemnisation égale à 25 % du montant du déviation, déduction faite du coût des kilomètres à parcourir par la route et/ou des ports de chemin de fer et/ou des frets maritimes et aériens, mais en tout cas au minimum au prix de deux heures de travail.

Si elle renonce moins de 24 heures avant le moment fixé pour l'exécution, cette indemnité pourra couvrir l'entièreté du dommage subi mais en aucun cas ne pourra être inférieure au prix du contrat.

1.5. Le transport des mobiliers à destination des garde-meubles est soumis aux présentes conditions. Les dispositions régissant particulièrement la garde des mobiliers, sont prises dans les conditions générales des garde-meubles de la Chambre Belge des Déménageurs.

1.6. Dans le prix de déménagement sont compris: la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.

### Article 2 - Déménagement vers l'étranger

Outre les dispositions reprises dans les autres articles des Conditions Générales de déménagements, les clauses suivantes ont particulièrement trait sur un déménagement à l'exportation ou importation de la Belgique, ou entre deux Etats membres de la Communauté Européenne.

#### 2.1. Prix - poids

2.1.1. Le prix du déménagement, même forfaitaire, est calculé en fonction du tarif des sous-traitants. Quelque soit le cours des changes en vigueur au moment du contrat, c'est celui utilisé dans l'exécution du contrat avec les sous-traitants, qui sera seul applicable. Le déménageur informe son client quand il fait appel à un ou plusieurs sous-traitants. Le prix du déménagement peut subir des modifications entraînées par les changements de prix des sous-traitants suivant les modalités communiquées lors de la conclusion du contrat, changements de prix qui sont indépendants de la volonté du déménageur ou de la seule volonté du sous-traitant, sur base des éléments énumérés aux conditions particulières (p. ex. les frais de carburant, les CCT imposées, tarifs de chemin de fer, ...). La raison des modifications du prix doit être communiquée au client au moment où le déménageur en prend connaissance. Ceci s'applique aussi bien pour une augmentation des prix que pour une diminution.

2.1.2. Le poids des objets transportés par fer et mer: conteneurs ou caisses maritimes, est fixé à un maximum de 125 kg par m<sup>3</sup>. Tout excédent de poids sera facturé en supplément par 125 kg ou fraction de 125 kg supplémentaires. Le poids des objets transportés par route est fixé à un maximum de 100 kg par mètre cube, tout excédent de poids sera facturé en supplément de 100 kg ou fraction de 100 kg. Dans les transports aériens, on applique la relation poids/volume de 6 dm<sup>3</sup>. Tout envoi d'un volume qui excède 6 dm<sup>3</sup> par kilo, sera facturé sur cette base.

#### 2.2. Taxes - douane

Les taxes, liées aux déménagements internationaux, sont imputées au client séparément. Si elles ne sont pas raisonnablement connues au moment de la conclusion du contrat, elles sont portées en compte ultérieurement au client.

2.2.1. Le client est tenu de remettre et/ou fournir au déménageur tous les documents dûment en règle nécessaires pour l'expédition ou la réception et pour les formalités douanières. Au besoin, il se présentera lui-même à la douane à la première réquisition. Les formalités sont toujours accomplies selon les renseignements et les documents fournis par le client. Sauf convention contraire, les formalités de douane sont accomplies par le déménageur ou son mandataire pour le client et à ses frais.

2.2.2. Le client assumera et conservera l'entière responsabilité pour les renseignements fournis, tant vis-à-vis de l'administration, que vis-à-vis du déménageur et de tous tiers éventuels.

Le client supportera seul toutes les conséquences qui résulteraient de renseignements et/ou documents faux, erronés, incomplets ou tardifs, y compris l'indemnisation du déménageur de tout ce qu'il lui en coûterait.

### Article 3 - Objets exclus

Sont formellement exclus du déménagement: les stupéfiants, les armes (illégal), les objets d'or, métal précieux, papier-monnaie, titres, collections de timbres, monnaies anciennes les charbons, allumettes, cartouches, matières dangereuses et en général toute marchandises solide ou liquide, susceptible d'avarier le matériel et les objets transportés. Toutes dégradations provoquées par des objets joints au transport en contravention à ce qui précède, sont en tout cas à charge du client.

### Article 4 - Travaux spéciaux

A la demande du client, le déménageur pourra se charger des travaux accessoires aux déménagements: notamment de l'enlèvement et de la pose des tapis, rideaux, tentures, glaces, tableaux, appareil d'éclairage, du montage et de la descente des meubles par les fenêtres, du transport des pianos, coffres-forts, d'équipements, de l'emballage et du déballeage des vins, etc. Les travaux spéciaux convenus et leurs prix doivent être indiqués au contrat de déménagement.

### Article 5 - Emballages

Tout emballage loué non restitué par le client à la fin du déménagement donnera lieu de plein droit et sans mise en demeure à la perception d'une indemnité de privation de jouissance et au paiement des frais de reprise sur base du tarif de l'entreprise.

### Article 6 - Emballage - déballeage: facturation

Sauf stipulation contraire, l'emballage exécuté avant la date fixée pour le déménagement sera facturé séparément. Il en sera de même pour le déballeage exécuté après son achèvement.

### Article 7 - Objets personnels

Les objets personnels et le linge de corps doivent être emballés par le client sans intervention du déménageur. Les risques, pertes et dommages pouvant résulter de l'inobservation de cette clause resteront en tout cas entièrement à charge du client.

### Article 8 - Obligations spéciales du client et inventaire

8.1. Les prix pour les déménagements sont calculés sur base des renseignements donnés par le client, qui a l'obligation de fournir soigneusement au déménageur, sur demande de ce dernier, tous les renseignements nécessaires ou utiles, pour qu'il puisse se faire une idée très exacte des conditions dans lesquelles le contrat devra s'exécuter (emballage, chargement, transport, déchargement, etc.). Le client doit attirer tout spécialement l'attention du déménageur sur la nature des objets qu'il lui confie: des objets de valeur, des objets lourds, des objets qui exigent un traitement spécial, sans que cette liste soit limitative. Il doit déclarer sincèrement tous les facteurs qui pourraient être de nature à augmenter le travail normal ou les difficultés normales du déménagement. C'est ainsi qu'il doit notamment préciser la situation des immeubles, indiquer si l'accès en est facile ou non aux voitures de déménagement. S'il faut éventuellement gravir ou descendre des côtes, traverser des chemins de terre ou autres obstacles, si les escaliers sont suffisamment larges, s'il y a ascenseur et s'il peut être utilisé par les déménageurs, etc.

Toutes conséquences de la réticence, l'omission ou des erreurs du client ou de son mandataire en cette matière seront à la charge du client.

8.2. Le client ou son mandataire doit être présent pendant toute la durée des opérations: emballage, chargement, déchargement, déballeage, y compris le temps réservé au repos et/ou au repas.

Le client ou son mandataire doit s'assurer personnellement que rien n'a été oublié dans la maison qu'il quitte. Il supportera seul toutes les conséquences de l'inobservation de ces clauses.

8.3. Si le client désire faire dresser un inventaire contradictoire des objets qu'il confie au déménagement, il doit en prévenir le déménageur qui lui déléguera, à cet effet, un employé spécial. Le coût de l'établissement de cet inventaire, qui est communiqué d'avance, est à charge du client. Tout inventaire autrement établi qui sera remis au déménageur n'entraînera pour lui aucune responsabilité particulière.

8.4. Le client ou son mandataire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que le déchargement des véhicules du déménageur puisse s'effectuer dès leur arrivée à destination. Si les règlements de police l'exigent, le client devra réserver à ses frais les emplacements nécessaires au stationnement des véhicules et appareils de levage affectés à son déménagement. Si le déménageur offre ses services pour cette réservation, le coût en restera à la charge du client. Tout retard imputable au client ou à son mandataire donnera lieu au paiement par le client, d'une indemnité au déménageur, quand, à cause de l'immobilisation de son matériel et de son personnel, le prix convenu dans le contrat, ne couvre plus les heures prestées.

### Article 9 - Droit de gage particulier

En tout état de cause, le client autorise expressément le déménageur à libérer son matériel après une immobilisation de deux jours et à déposer les objets transportés dans un garde-meuble ou dépôt, le tout aux frais, risques et périls du client, y compris les frais de la livraison ultérieure. Au cas où l'immobilisation en garde-meubles ou en dépôt viendrait à durer plus d'un mois et si le client ne prend pas ses dispositions dans les huit jours de l'envoi recommandé lui adressé par le déménageur, le client mandate le déménageur expressément de vendre les objets transportés au nom et pour compte du client. La vente se fera dans les formes de la vente publique volontaire et par le premier huissier de justice requis par le déménageur. Le produit de la vente sera dès à présent cédé au déménageur à concurrence des sommes qui seraient dues en principal, intérêts et frais, le surplus étant à verser à la caisse de dépôt et consignation aux risques du client.

### Article 10 - Responsabilité du déménageur

10.1. Hormis les cas de force majeure, les cas fortuits et les cas décrits à l'article 10.5 ci-après, le déménageur est responsable des pertes et dommages occasionnés aux objets confiés en déménagement, ainsi que du retard à la livraison. Par "retard à la livraison", on comprend: toute livraison qui se fait avec un minimum de 6 heures de retard par rapport à l'heure de livraison convenue, temps de transport non compris.

10.2. Hormis les cas de force majeure, les cas fortuits et les cas décrits à l'article 10.5 ci-après, le déménageur est responsable pour ses sous-traitants des pertes et dommages occasionnés aux objets confiés en déménagement, et du retard à la livraison, comme décrit à l'article 10.1. ci-dessus, incombant à ses sous-traitants.

10.3. En tout état de cause, la charge de la preuve de la responsabilité du déménageur incombe au client. Sous peine de déchéance, toute réclamation vis-à-vis du déménageur doit avoir fait l'objet de remarques consignées par le client sur le document qui lui est présenté au moment de la livraison; la réclamation confirmant les susdites remarques sera adressée par le client au déménageur par lettre recommandée à la poste, au plus tard dans les deux jours ouvrables de la livraison.

10.4. Le déménageur est, en tous cas, exonéré de toute responsabilité quelconque afférente au transport et à la manutention des meubles, équipements et objets emballés et/ou débballés par d'autres intervenants que le déménageur ou ses sous-traitants et de tous les dommages ou pertes en cours de déménagement effectué par le client, un membre de sa famille, son mandataire ou un tiers, en ce compris les dommages occasionnés aux immeubles par ceux-ci.

10.5. Le déménageur n'est, notamment, pas responsable des conséquences directes ou indirectes des cas de guerre, révolution, troubles civils et politiques, émeute, grève, épidémie, quarantaine, foule, incendie, inondation, neige, glace, intempérie, fermetures des barrières de dégel, utilisation des chemins de traverse, séjours en gare ou port, à l'aéroport, ou en douane, etc. Lorsque ces circonstances rendent impossible ou insurmontable la bonne exécution du contrat de déménagement.

10.6. Le déménageur agit comme un bon professionnel dans le secteur du déménagement et prend, en fonction des circonstances, les mesures qui sauvegardent le mieux les intérêts de son client. Tous les frais raisonnables y afférents et consécutifs aux susdits événements, sont à charge du client.

10.7. L'intervention du déménageur, lorsque sa responsabilité est engagée pour pertes ou dommages aux objets démnagés ne peut, en aucun cas, dépasser un montant de 125 EURO par mètre cube d'objets perdus ou endommagés, sous déduction d'une franchise, à charge du client, de 250 EURO par opération de déménagement.

10.8. L'intervention du déménageur, lorsque sa responsabilité est engagée pour cause de retard de livraison ne peut, en aucun cas, dépasser 20 % du prix du déménagement. S'il y a retard dans la livraison, un dédommagement est seulement dû, si le client peut prouver qu'il a subi des dommages et qu'une plainte a été déposée par lettre recommandée au déménageur, dans les 2 jours ouvrables après la livraison du mobilier démnagé, le jour de livraison non compris.

10.9. Le client ne peut, en aucun cas, se prévaloir de pertes, dommages ou retards éventuels pour suspendre, en tout ou partie, le paiement des sommes dues au déménageur.

### Article 11 - Assurance " tous risques "

Le client peut faire assurer son mobilier pendant le déménagement soit par l'intermédiaire du déménageur soit par son propre assureur.

S'il ne se fait pas assurer, il pourra seulement invoquer la responsabilité du déménageur (Art.10).

11.1. Le client peut demander au déménageur de faire assurer les biens en déménagement contre " tous risques ", notamment : vol, avaries, perte, incendie etc. suivant les conditions générales d'assurances, dans le cadre d'une police flottante conclue par le déménageur. La valeur assurée des objets en déménagement s'entend " en valeur totale ", c'est à dire avec application de la règle proportionnelle, et doit obligatoirement correspondre à la valeur de remplacement " en l'état ", de la totalité des biens en déménagement.

11.2. Le client est libre de choisir éventuellement son propre assureur; dans ce cas, il s'engage expressément à conclure avec cet assureur, une police d'assurance, sans franchise, dont la couverture des risques et la valeur assurée sont équivalents à ce qui est décrit ci-dessus; le client s'engage, en outre à obtenir de cet assureur un abandon de recours au bénéfice du déménageur. Si le client n'est pas à même d'en fournir la preuve, le déménageur peut refuser l'exécution du déménagement et réclamer au client l'indemnité prévue à l'article 1.4.

11.3. Toute réclamation doit, sous peine de perte du droit de recours contre le déménageur, avoir donné lieu à des remarques consignées par le client sur le document qui lui est présenté au moment de la livraison. Ces remarques doivent être confirmées par le client dans les deux jours ouvrables de la livraison, par lettre recommandée à la poste à l'adresse du déménageur; le client adressera, en outre, la réclamation auprès de la compagnie d'assurance, dans les formes et délais requis par la police d'assurance.

### Article 12 - Modes de paiement

Les sommes dues au déménageur de quelque chef que ce soit, sont payables au grand comptant. Le déménageur est en droit d'en exiger un acompte avant tout déchargement et le solde à livraison complète.

S'il s'agit d'un déménagement à destination de l'étranger, le paiement des services déjà rendu, le transport jusqu'à destination ainsi que les frais à destination est demandé avant le départ. Toutefois les frais à destination pourront être payés à la livraison à condition que le client remette, au départ, au déménageur et au bénéfice de celui-ci, une garantie bancaire irrévocable à concurrence desdits frais.

Sans préjudice aux dispositions ci-dessus, toute somme due qui ne serait pas payée dans les huit jours de l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure, serait de plein droit augmentée de 10%, avec un minimum de 25 EURO à titre de dommages et intérêts forfaitaires pour ce retard. En outre, la dette ainsi majorée portera de plein droit intérêts au taux de 10% l'an.

### Article 13 - Contestation et compétence des tribunaux

Tous les litiges concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, seront de la compétence des tribunaux prévus par l'article 624, alinéa 1,2,4 du code judiciaire.

### Article 14 - Lettres de voiture pour déménagement

L'article 23 de l'Arrêté Ministériel de 26 novembre 1992 relatif au transport rémunéré de choses par véhicules automobiles (MB 1 décembre 1992) reconnaît que la Chambre Belge des Déménageurs délivre des lettres de voiture pour déménagement contre remboursement.