

Conditions générales

Engagement de la société

1. La relation entre le client et MOVEntO débute dès la prise de contact pour l'établissement de devis.
2. MOVEntO s'engage à respecter la confidentialité et la sensibilité des informations qu'il aurait à disposer tout au long de la relation et des opérations
3. MOVEntO s'engage à établir un devis le plus proche possible de la charge de travail devant être prestée. D'y mettre les moyens adéquats permettant de manipuler confortablement les biens et effets des clients.
4. La société MOVEntO garanti aux clients une manipulation soignée des meubles et effets personnels: une protection adéquate, une manutention contrôlée tout le long du déménagement et du transport.
5. MOVEntO engagé dans l'eco-responsabilité met à disposition des cartons de tout type. Ce service est un extra et MOVEntO ne peut être tenu responsable pour la non livraison ou la livraison tardive de cartons.
6. Dans le portefeuille de services fourni par la Société, figure la mise en carton : dans cet exercice, MOVEntO est responsable de la manutention des objets et de tout dommage en découlant. Si toutefois, certains objets seraient déjà abîmés, MOVEntO informera le client des constatations et ne pourra être tenu responsable.

Déroulement des opérations

7. Le jour du déménagement, les lieux doivent être préparés :
 - En cas d'utilisation de lift, les accès aux fenêtres doivent être libres.
 - Un passage suffisant doit être laissé vers les différentes pièces.
 - Tous les effets personnels du client doivent être mis en carton.
8. Le client se doit d'utiliser les cartons fournis par MOVEntO, tout objet se trouvant en dehors des cartons ne sera pas emmener, sauf décision contraire du responsable des opérations.
9. Le client doit s'engager à donner un accès à la nouvelle habitation, soit en s'y rendant également, soit en donnant les clés.
10. Il sera de la décision du responsable des opérations de décider du nombre de camion et du nombre de voyage à effectuer. Cela en fonction des volumes et de la distance.
11. Les cartons doivent se voir apposé le nom de la pièce où ils devront être déposés.
12. Chaque porte des pièces de la nouvelle habitation doit avoir un nom indiqué de manière visible.
13. Tout carton sans annotation sera déposé arbitrairement dans une pièce.
14. L'emplacement et la disposition des meubles doivent être indiquée soit préalablement soit à la volée lors du déchargement du camion.
15. Toute demande de repositionnement de meuble devra être indiquée au responsable des opérations et sera éventuellement sujet à facturation, en fonction de leur volume et poids.
16. MOVEntO ne peut garantir les heures estimées dans le devis que si un accès au lieu de départ et au lieu d'arrivée sont donnés. Dans le cas échéant, les heures estimées sont basées sur un lieu d'arrivée similaire à celui de départ. Dès lors, tout obstacle, distance, ou limitation d'accès non indiquée par le client et donnant lieu à un dépassement des heures sera à la charge du client.
17. Le client ayant demandé le service de nettoyage devra garantir que les espaces soient accessibles et les armoires soient effectivement vidés. Les armoires/frigo non vides, les réfrigérateurs non dégivrés seront exclus du nettoyage et non décompté de la facture.

Date du déménagement

18. Le déménagement est enregistré et la date souhaitée est réservée que lors du paiement de l'acompte de 30%. Tout client n'ayant pas payé l'acompte prend le risque de perdre la date souhaitée de déménagement. Il sera dès lors de la discrétion du manager d'accorder une nouvelle date.

Report et annulation

19. Le client a le droit de se rétracter de son choix de prestataire jusqu'à 2 semaines avant la date prévue pour le déménagement.
20. Il sera de la discrétion du manager de considérer le remboursement de l'acompte.
21. MOVEntO a le droit de se rétracter de son engagement jusqu'à 2 semaines avant la date prévue pour le déménagement et ce uniquement pour les motifs suivants :
 - a) Changement important du scope/destination ;
 - b) rupture de la confiance entre les deux parties suite à la non divulgation d'information ou l'empêchement d'accomplissement de la mission;
 - c) report successif (>x3) de la date de déménagement ;
 - d) Toute demande de report de la date de déménagement doit être formulée par écrit.
22. Il sera de la discrétion du manager de considérer toute demande de report du déménagement.
23. Après plus de deux reports, des frais administratifs de 5% du montant de l'offre initiale sont en droit d'être réclamés par MOVEntO.
24. Tout frais supplémentaires occasionnés par un report, tels que: a) demande additionnelle de signalisation auprès des autorités, b) annulation/report du lift, c) annulation du camion, d) réallocation des équipes, sera facturé au client. Respectivement, soit le montant dû à la commune, soit le forfait du lift/transfert.

Paiement

26. A la fin du déménagement, le client est tenu de régler le solde restant dû, sans aucun préjudice ni condition et indépendamment de toute réclamation. Un délai de 7 jours est accepté, par la suite, un 1^{er} rappel est initié.
27. Un taux d'intérêt de 12% RAG est applicable sur le solde restant dû dès le 1^{er} rappel.
28. Le client n'est pas autorisé à bloquer le paiement du solde pour des motifs de réclamation et tombe dans le cas de « non-paiement abusif ». Il lui est agréable d'introduire une réclamation de manière tout à fait non corrélée.
29. Si défaut de paiement, 7 jours après le 1^{er} rappel, la procédure de recouvrement est lancée : les frais de recouvrement seront entièrement à la charge du client ainsi que les intérêts courus.

Réclamation

30. Toute réclamation pour des dommages sur les meubles doit être indiquée le jour même au responsable des opérations.
31. MOVEntO ne peut être tenu responsable de quelconque dommage subvenant au contenu d'un carton qui a été rempli par le client lui-même ou si le carton n'est pas un de ceux fournis par MOVEntO.
32. Toute réclamation pour des dommages du contenu de carton (rempli par les employés MOVEntO) doit être indiquée dans les 24h suivant la fin des opérations.
33. Certains objets de valeur ou le fonctionnement d'appareils électriques, la qualité du contenu d'une bouteille ou les données d'un ordinateur sont exclus de la couverture d'assurance.
34. Pour toute réclamation éligible, MOVEntO prendra la décision soit de réparer le dommage soit de faire intervenir la compagnie d'assurance.