

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, jusqu'à l'état des lieux post déménagement.
2. MOVEntO s'engage à respecter la confidentialité et la sensibilité des informations qui seront à disposition éventuelle 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. MOVEntO assure ses clients de la protection et le soin qui seront apportés aux meubles et effets personnels tout le long du déménagement.
5. 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.
6. MOVEntO se porte garant de réaliser l'assemblage de tout meuble désassembler par ses soins.
7. MOVEntO engagé dans l'eco-responsabilité met à disposition des cartons de tout type. Ce service se basant sur les convictions de la société est presté on best effort basis. MOVEntO ne peut être tenu responsable pour la non livraison ou la livraison tardive de cartons.
8. 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 abimés, MOVEntO informera le client des constatations et ne pourra être tenu responsable.

Estimation et devis

9. MOVEntO réalise une estimation sur base de la visite du lieu de déménagement, du volume constaté et des complexités environnantes observées.
10. Le prix soumis a une période de validité stipulée dans l'offre, passé ce délai, le prix peut fluctuer.
11. MOVEntO se garde le droit de revoir le prix à la facturation dans le cas où -le volume initial serait changé ; -un emballage inadéquat serait réalisée par le client, tel que l'utilisation de sac en plastique, sac poubelle, carton non standard de trop petite taille, résultant à une difficulté de manutention et de stockage dans les camions.
12. Les scopes additionnels constatés le jour du déménagement seront à la discrétion du manager et selon la capacité de la flotte. Un aller-retour supplémentaire occasionné par un scope d'objets initialement non prévus sera à la charge du client, suite à la notification par le manager des opérations.
13. Le client doit mentionner lors de l'établissement du devis si les accès au lieu de destination comprennent des difficultés particulières, telles que escaliers et/ou ascenseurs étroits, accès non immédiat pour les véhicules (>10m) et finalement espace non approprié au lift (devant garage par exemple ou surface en pente forte).
14. 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 surplus d'heures sera à la charge du client.
15. En cas de délai occasionné par le client supérieur à 15 minutes, pour raisons variées tel que clé introuvable, arrivée tardive, ou tout autre événement occasionnant une disruption des opérations sera répercutée sur la facturation.
16. Quelconque taxe imposées par les autorités locales liés à l'emménagement ne peut être imputée au compte de MOVEntO.

Déroulement des opérations

17. Le jour du déménagement, le client s'engage à ce que les lieux soient permettent d'assurer le bon déroulement des opérations:
 - Le client doit s'assurer que les accès jusqu'aux bâtiments respectifs sont garantis et sécurisés, sans quelconques obstacles.
 - En cas d'utilisation de lift, les accès aux fenêtres doivent être libres de toutes contraintes.
 - Un passage suffisant doit être laissé entre et vers les différentes pièces.
 - Tous les effets personnels du client doivent être mis en carton.
Le manquement à un des points ci-dessus peut conduire au report ou a l'annulation des opérations.
18. Le client doit d'utiliser les cartons fournis par MOVEntO, tout objet en dehors des cartons ne sera pas emmener, sauf décision contraire du responsable.
19. Le client doit s'engager à donner un accès à la nouvelle habitation, soit en s'y rendant soit en délivrant les clés.
20. Il est de la décision du responsable des opérations de décider le nombre de camion et le nombre de trajet. En fonction des volumes et de la distance.
21. Les cartons doivent être intitulé avec le nom de la pièce où ils devront être déposés.
22. Chaque porte des pièces de la nouvelle habitation doit avoir un nom indiqué de manière visible.
23. Tout carton sans annotation sera déposé arbitrairement dans une pièce.
24. L'emplacement et la disposition des meubles doivent être indiquée soit préalablement soit à la criée lors du déchargement du camion.
25. 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.
26. Le client ayant demandé le service de nettoyage ou le service de peinture des murs (rénovation) 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.
27. MOVEntO n'est pas habilité à percer les murs pour fixer un meuble ou installer des luminaires, sauf à la demande du client.

Date du déménagement

28. Le déménagement est enregistré à la date convenue avec le manager Movento. La date souhaitée est réservée uniquement après le paiement de l'acompte de 40%. Le non paiement de l'acompte remet en cause la date convenue pour le déménagement. Il sera dès lors de la discrétion du manager d'accorder une nouvelle date.
29. Le client peut réserver plusieurs dates afin de couvrir différentes éventualités impactant leur date d'emménagement. Le client doit en faire la demande à l'avance, autrement il sera dans la catégorie de report ci-dessous.

Report et annulation

30. Le client a le droit de se rétracter de son choix de prestataire jusqu'à 2 semaines avant la date prévue pour le déménagement.
31. Il sera de la discrétion du manager de considérer le remboursement de l'acompte.
32. MOVEntO a le droit de se rétracter de son engagement pour le déménagement pour les motifs suivants :
 - a) Changement important et unilatéral du scope/destination par le client ;
 - b) rupture de la confiance entre les deux parties ;
 - c) manque de transparence, manque d'information amenant à l'empêchement de l'accomplissement de la mission;
 - d) report successif (>3) de la date de déménagement.
33. Toute demande de report de la date de déménagement doit être formulée par écrit.
34. Il sera de la discrétion du manager de considérer toute demande de report du déménagement.
35. Après plus de deux reports, des frais administratifs de 5% du montant de l'offre initiale sont en droit d'être réclamés par MOVEntO.

36. 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, seront facturés au client. Respectivement, soit le montant dû à la commune, soit le forfait du lift/transfert.

Paiement

37. Pour tout déménagement complété, il est exigé le règlement du solde restant dû, sans aucun préjudice ni condition et indépendamment de toute réclamation. Un paiement en liquide ou par virement bancaire avec un délai inférieur à 3 jours, par la suite, un 1^{er} rappel est initié.
38. Un déménagement est considéré comme « non complété » dans le cas où un périmètre initialement prévu ne serait pas déménagé et/ou un meuble démonté par MOVEntO ne serait pas réassemblé. Il est d'ailleurs de la responsabilité de MOVEntO de garder les éléments techniques (quincaillerie) requis pour le remontage.
39. Un déménagement ne peut être considéré comme « non complété » s'il s'agit du non transport d'un périmètre d'objet initialement non prévu qui serait refusé par le manager des opérations.
40. Un taux d'intérêt de 12% RAG est applicable sur le solde restant dû dès le 1^{er} rappel.
41. 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, voir section ci-dessous.
42. Si défaut de paiement, 7 jours après le 1^{er} rappel, la procédure de recouvrement sera lancée : les frais de recouvrement seront entièrement à la charge du client ainsi que les intérêts courus.

Réclamation

43. Toute réclamation pour des dommages sur les meubles doit être indiquée le jour même au responsable des opérations.
44. MOVEntO ne peut être tenu responsable de quelconque dommage survenu au contenu d'un carton qui aurait été rempli par le client lui-même ou si le carton n'est pas un de ceux fournis par MOVEntO.
45. MOVEntO ne peut être tenu responsable de quelconque dommage survenu au meubles ou effets personnels dont la mise en protection n'aurait pas été réalisée par MOVEntO.
46. MOVEntO ne sera pas tenu responsable si un meuble n'a aucun moyen technique d'accéder au lieu de destination envisagé par le client, ou si un meuble ne peut être monté dans un espace non adéquat (largeur ou hauteur de mur insuffisant).
47. 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.
48. Les réclamations sur des objets de valeurs qui auraient disparus de cartons ne seront pas recevables. Il est de la responsabilité des clients d'écarter leurs objets de valeurs (bijoux, montres, argent) des autres cartons emportés par les équipes de déménagement.
49. Le fonctionnement d'appareils électriques, la qualité du contenu d'une bouteille de quelconque liquide ou les données informatiques d'un ordinateur sont exclus de la couverture d'assurance.
50. Pour toute réclamation éligible, MOVEntO prendra la décision soit de réparer le dommage soit de faire intervenir la compagnie d'assurance, cela en fonction des dégâts occasionnés et de la nature réparable ou pas.