

## CONDITIONS GÉNÉRALES CLIENTS PROFESSIONNELS ET CLIENTS PRIVÉS (CONSOMMATEURS)

Les présentes conditions de déménagements de la CBD s'appliquent tant aux Clients professionnels qu'aux Clients privés (Consommateurs). Les Clients privés et professionnels sont collectivement indiqués par le mot «Client».

- Si des dispositions spécifiques s'appliquent aux Clients privés, elles sont désignées par le mot «CONSOMMATEUR». Ces dispositions spécifiques complètent ou dérogent à celles applicables au Client Professionnels, auquel cas ces dispositions spécifiques prévalent pour le Consommateur. Ces dispositions spécifiques marquées «CONSOMMATEUR» ne s'appliquent **JAMAIS** au Client professionnel.
- Si des dispositions spécifiques ne s'appliquent qu'au Client professionnel, alors ces dispositions sont indiqués par les mots «Client professionnel». Ces dispositions spécifiques dites «Client professionnel» ne s'appliquent **JAMAIS** au CONSOMMATEUR.

Un expatrié est un Client qui est mis en service à l'étranger par son employeur. Un expatrié dont le déménagement est contracté ou/et payé par son employeur est considéré comme un Client professionnel. Si un Client s'identifie initialement comme un Consommateur, mais indique ensuite que les services fournis doivent être facturés à une entreprise, ce Client est considéré comme un Client professionnel qui ne peut tirer aucun droit de sa position initiale de Consommateur.

Ce service n'est légalement PAS soumis à un droit de rétractation pour le Consommateur.

### DÉMÉNAGEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Les présentes conditions de déménagements de la CBD s'appliquent aux déménagements nationaux et internationaux. On entend par déménagement national : un déménagement à l'intérieur des frontières belges. Un déménagement international est défini comme un déménagement en dehors des frontières belges ou un déménagement d'un pays étranger vers la Belgique. Toutes les dispositions s'appliquent tant aux déménagements nationaux qu'internationaux, sauf si des dispositions spécifiques s'appliquent au déménagement national, auquel cas elles seront indiquées par le mot «NATIONAL». Si des dispositions spécifiques s'appliquent au déménagement international, elles seront indiquées par le mot «INTERNATIONAL». Ces dispositions spécifiques complètent les dispositions applicables au déménagement international ou s'écartent des dispositions relatives aux déménagements nationaux. Si des dispositions spécifiques s'appliquent **UNIQUEMENT** au déménagement international, cela sera clairement indiqué.

## DÉFINITIONS

### LE CLIENT

le donneur d'ordre, toute personne (physique ou morale) qui agit pour elle-même (que ce soit pour ses intérêts privés et/ou sociaux et/ou à des fins professionnelles) ou agit pour, y compris mais sans s'y limiter, une personne morale, une association de fait, organisme gouvernemental ou toute autre entité offrant des biens de déménagement ou d'autres biens meubles au Déménageur

### LE CLIENT/CLIENT PROFESSIONNEL

le Client qui n'est pas un Consommateur; LE CLIENT/CONSOMMATEUR: le donneur d'ordre, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle et qui, conformément au Livre I, Titre 1, article I.1 2° du Code économique belge, est considérée comme un Consommateur;

### LE DÉMÉNAGEUR

L'entrepreneur reconnu par la CBD, qui effectue les déménagements à titre professionnel; PME: toute entreprise qui, au moment de l'application des présentes Conditions Générales de Déménagement de la CBD, répond aux critères visés à l'article 1:24, § 1er, du Code belge des Sociétés et des Associations. LE SOUS-TRAITANT: l'entrepreneur qui se charge de missions pour le compte du Déménageur (démonter si nécessaire, emballage, chargement, transports routiers, -ferroviaire, -maritime et -aérien, stockage, déchargement, déballage et (ré)assembler si nécessaire) ;

### LE BON DE COMMANDE/DEVIS SIGNÉ

Le document soumis avec les présentes conditions, résumant les accords conclus et leur prix, signé par les deux parties, impliquant leur acceptation des accords relatifs au déménagement telles qu'elles sont contenues dans les présentes;

### LE CONTRAT DE DÉMÉNAGEMENT

l'accord entre le Déménageur et le Client qui est conclu lors de la signature du Bon de Commande et/ou du Devis par le Client et le Déménageur et qui régit la relation juridique entre le Client et le Déménageur;

### LA COMMANDE

(non exhaustive) indépendamment de la combinaison de plusieurs actions à savoir : emballage ou/et déballage, transport, le dé(montage), etc de Biens;

### LES BIENS

tous les Biens mobiliers qui font l'objet de l'inventaire du déménagement, de l'accord ou/et de la commande;

### LA CBD

une fédération professionnelle belge pour les déménageurs qui aspire à des déménagements, des entreposages, des services de lift et des services de self - stockage de haute qualité, corrects et professionnels;

### JOURS OUVRABLES

l'ensemble des jours calendaires 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 – APPLICABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE DÉMÉNAGEMENT DE LA CBD

Toutes les offres faites par le Déménageur, les Devis effectués, les contrats conclus et leur mise en œuvre, y compris tous les actes (juridiques) effectués dans le cadre de ceux-ci, sont régis par les présentes conditions de déménagement de la CBD. En cas de contradiction entre les dispositions du Devis ou du Bon de commande et les présentes conditions de déménagement de la CBD, les dispositions du Devis ou du Bon de commande prévalent.

## ARTICLE 2 – SERVICES

### 2.1 OBJET DU SERVICE

Le service consiste en (non exhaustif) indépendamment de la combinaison de plusieurs actions à savoir : l'emballage ou/et le déballage, le transport, le (dé)montage, etc des Biens et inclus dans le Bon de commande ou le Devis. Si le Déménageur est invité à effectuer l'emballage complet des Biens, le matériel d'emballage pour les Biens à emballer est également inclus.

### 2.2 EXECUTION DU CONTRAT

L'exécution du contrat commence par la préparation du matériel dans le dépôt du Déménageur. Ce dernier n'est tenu de fournir que les matériaux nécessaires à l'exécution du contrat. En toute circonstance, le Déménageur se réserve le droit d'utiliser le moyen de transport et de manutention qu'il considère le plus pratique et le moins coûteux, dans la mesure où cela ne touche pas à l'essence des prestations à fournir.

### 2.3 SERVICES OPTIONNELS

À la demande du Client, le Déménageur peut effectuer certaines activités liées au déménagement, telles que:

- Enlever ou/et installer des tapis fixes;
- Enlever ou/et suspendre les rideaux;
- Ramasser ou/et suspendre des miroirs;
- Démonter ou/et accrocher des tableaux et des appareils d'éclairage;
- Enlever les fenêtres afin de prendre ou déposer les meubles;
- Le transport de pianos, coffres-forts et autres équipements similaires;
- Emballage ou/et déballage du vin;
- L'utilisation d'une perceuse;
- Services de bricolage.

Ces services optionnels et leur prix sont indiqués séparément dans le Bon de commande ou le Devis et ne font pas partie du service de base, pas plus qu'ils ne sont inclus dans le prix de la base de déménagement.

### 2.4 BIENS EXCLUS DU DEMENAGEMENT

#### 2.4.1 NATIONAL - INTERDICTION ABSOLUE

Il est interdit au Client de proposer au Déménageur les objets suivants pour son déménagement:

- substances stupéfiantes, armes;
- fourrure, animaux vivants, plantes;

- ivoire et objets fabriqués de peaux de reptiles (par exemple, la peau de serpent ou de crocodile);
- fluides et produits qui présentent un risque connu d'incendie, d'explosion ou/et de dommages à d'autres Biens, comme le phosphore, l'essence, le charbon, les allumettes, les colorants, les accumulateurs, les acides ou les substances corrosives.

#### **2.4.2 NATIONAL - ACCORD EXPLICITE**

Sauf accord écrit explicite, il est interdit au Client de proposer au Déménageur les objets suivants pour son déménagement:

- Biens soumis à licence;
- en général, toutes les substances ou liquides susceptibles de causer des dommages aux équipements ou/et aux Biens en mouvement.

#### **2.4.3 INTERNATIONAL**

Les Biens exclus du déménagement national sont également exclus du déménagement international. Chaque pays a des réglementations spécifiques concernant les interdictions et les restrictions à l'importation et exportation des Biens. En tout état de cause, le Client a le devoir d'enquêter. Le Déménageur avise le Client quels sont les Biens dont l'importation est interdite et limitée, afin qu'ils ne fassent pas partie du déménagement et que les problèmes (coûts, amendes, confiscation) avec les autorités puissent être évités.

#### **2.5 OBJETS PERSONNELS**

Les objets personnels et les sous-vêtements doivent être emballés par le Client, sans aucune intervention du Déménageur.

#### **2.6 REGIME SPECIAL POUR LES BIENS DE VALEUR**

Si le Client souhaite proposer des objets en or, des bijoux, des métaux précieux, du papier-monnaie, des pièces de monnaie anciennes, des titres, des collections de timbres à l'enlèvement, des dispositions particulières s'appliquent à ces objets. Le Client doit décrire clairement les Biens concernés sur une liste d'inventaire et soumettre cette liste au Déménageur au moins trois (3) jours ouvrables avant la date de chargement. Ces Biens recevront une sécurité supplémentaire (emballage spécial ou/et coffre-fort) et seront transportés séparément des autres Biens à déménager avec un coût supplémentaire, et ce, après accord explicite du Client.

#### **2.7 SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT DES DISPOSITIONS**

Tous les risques, pénalités, pertes (y compris la destruction, la confiscation) ou dommages résultant d'un manquement aux dispositions de l'article **2** sont à la charge du Client. Le Client indemniser le Déménageur et le garantira contre toute somme pour laquelle le Déménageur serait poursuivi par des tiers en raison d'une violation des présentes dispositions, sauf en cas de négligence grave ou/et de faute du Déménageur.

## ARTICLE 3 – ACCORD

### 3.1 ESTIMATION DU DEMENAGEMENT

Le Déménageur doit estimer l'ampleur du déménagement avant de fournir un Devis. Cette estimation est faite soit sur base des résultats de l'enquête préalable au déménagement, qui a lieu lorsque le Déménageur rend visite au Client sur place pour évaluer le volume des Biens, soit sur base d'une visite virtuelle du domicile ou sur base des listes d'emballage/inventaire fournies par le Client ou/et des photos des Biens à déménager.

### 3.2 DEVIS

Sur la base de ses constatations (voir article **3.1**, le Déménageur établit un Devis. Le prix du déménagement est calculé sur la base des informations fournies par le Client sur la liste de contrôle. En conséquence, le Client est tenu de fournir au Déménageur, de manière correcte et complète, toutes les informations demandées ou/et utiles, afin que le Déménageur puisse se faire une image claire des circonstances dans lesquelles le contrat doit être exécuté (emballage, chargement, transport, déchargement, degré de difficulté, etc.).

### 3.3 CONCLUSION DE L'ACCORD

Soit dès réception de l'acceptation du Devis par le Client, le Déménageur prépare un Bon de Commande, le signe pour approbation et l'envoie au Client. Le Contrat de déménagement est conclu lorsque le Client signe et retourne le Bon de Commande au Déménageur sans modification dans la période de validité. L'acceptation est réputée représenter le contrat de manière correcte et complète. Soit le Client signe le Devis pour approbation. Le Contrat de déménagement est conclu lorsque le Client signe et retourne le Devis, sans modification, au Déménageur pour acceptation dans la période de validité. L'acceptation est réputée représenter le contrat de manière correcte et complète.

### 3.4 DEMANDE DIVERGENTE

Une demande du Client qui diffère d'un Devis soumis par ou au nom du Déménageur est considérée comme un rejet de ce Devis et n'engage pas le Déménageur.

### 3.5 (RUPTURE DES) NEGOCIATIONS

Sauf en cas de comportement abusif, le Déménageur est à tout moment en droit, jusqu'à la présentation d'un Bon de commande ou un Devis signé, de mettre fin aux négociations avec le Client sans avoir à en indiquer les raisons et sans être tenu de verser une quelconque indemnité ou de poursuivre les négociations. Sauf en cas de comportement abusif, le Client a à tout moment le droit, jusqu'à la présentation d'un Bon de commande ou un Devis signé, de mettre fin aux négociations avec le Déménageur, sans avoir à en indiquer les raisons et sans être tenu de verser une quelconque indemnité ou de poursuivre les négociations. Tant qu'il n'y a pas de Bon de commande signé ou Devis signé, le Client ne peut pas exiger l'exécution du Contrat de déménagement, et le Déménageur n'est pas obligé de le préparer.

## ARTICLE 4 – PRIX DU DÉMÉNAGEMENT

### 4.1 PRIX DE BASE DU DEMENAGEMENT

Le volume ou/et le poids des Biens, la destination du déménagement et la durée de la commande telle qu'indiquée dans le Bon de commande ou le Devis, ainsi que les informations fournies par le Client au moyen de la liste de contrôle serviront de base au calcul du prix du déménagement. Sauf stipulation contraire expresse, ce prix n'est pas fixe et le tarif de l'entreprise s'applique. Si le volume/poids réel diffère du volume/poids estimé (par exemple, lorsque le Client ajoute des articles/ Biens supplémentaires oubliés, etc), le prix sera (re)calculé en appliquant le taux de l'entreprise au volume réel.

### 4.2 TVA

#### 4.2.1 TVA - Client professionnel

Si le Client est un Client professionnel, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), si elle est due, N'est PAS INCLUDE dans le prix de base du déménagement.

#### 4.2.2 TVA - CONSOMMATEUR

Si le Client est un Consommateur, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA), si elle est due, est INCLUDE dans le prix de base du déménagement si celui-ci a lieu en Belgique. 4.3 Taxes - INTERNATIONAL

#### 4.3.1 Taxes - INTERNATIONAL – Client professionnel

Si le Client est un Client professionnel, toutes les taxes et tous les frais de service qui doivent être payés par le Client NE sont PAS INCLUS dans le prix du déménagement.

#### 4.3.2 Taxes - INTERNATIONAL - CONSOMMATEUR

Si le Client est un Consommateur, toutes les taxes et tous les frais de service qui doivent obligatoirement être payés par le Consommateur INCLUS dans le prix du déménagement. Si les taxes et les frais ne sont pas raisonnablement connus au moment de la conclusion du contrat ou s'ils sont imprévus, ils seront facturés au Consommateur par la suite.

### 4.4 HEURES SUPPLEMENTAIRES

Les prix fixes sont calculés sur la base des services quotidiens prévus par la loi ou/et par une convention collective de travail. Sauf dispositions différentes au niveau de l'entreprise, les heures supplémentaires dans le secteur du déménagement sont définies comme suit:

- dans le système des 5 jours: lundi, mardi, mercredi: après la 8e heure; jeudi et vendredi après la 7e heure;
- dans le système des 6 jours: lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi après la 7e heure; samedi après la 3e heure; Les heures supplémentaires sont facturées au Client par la suite si elles ont été effectuées à la demande ou par la faute du Client. Les règles régissant l'application des heures supplémentaires sont incluses dans le formulaire de Devis ou/et Bon de commande.

#### 4.5.1 Frais supplémentaires - INTERNATIONAL

Tous les frais imprévus sont à la charge du Client. Ces coûts, sans que cette liste soit exhaustive, concernent:

- les droits de douane, (problèmes avec les) douanes ou autres formalités connexes;
- des coûts de transport plus élevés;
- les temps d'attente et d'immobilisation;
- les coûts causés par un retard ou/et une livraison tardive;
- (extra) frais bancaires, taux de change modifié;
- ou/et d'autres prélèvements imposés.

Ces coûts supplémentaires peuvent être facturés séparément et ultérieurement au Client.

#### **4.5.2 Frais supplémentaires - Poids supplémentaire**

Le poids des Biens transportés par route, rail, voies navigables intérieures ou par mer dans des conteneurs ou des caisses maritimes, est fixé à un maximum de 100 kg par m<sup>3</sup>. Tout poids supplémentaire sera facturé séparément par 100 kg ou partie de celui-ci. Les Biens transportés par fret aérien sont soumis à un calcul de taux différent de celui des coûts de fret. Les frais de transport sont influencés par l'espace occupé par l'envoi ou par le poids volumétrique, un (1) kg de fret pouvant contenir un maximum de 6000 cm<sup>3</sup>. Si le poids volumétrique est supérieur au poids en kg, ce poids dimensionnel s'applique comme base de calcul du taux. (Par exemple, si une cargaison ne pèse qu'un (1) kg et occupe toujours plus de 6000 cm<sup>3</sup> d'espace, la compagnie aérienne peut facturer des frais supplémentaires) Ces coûts supplémentaires peuvent être facturés séparément et ultérieurement au Client.

#### **4.5.3 Coûts avancés**

Le Déménageur n'est pas tenu de fournir une garantie sur ses propres ressources pour le paiement des droits, prélèvements, taxes ou autres obligations quelconques, si ceux-ci sont exigés par des tiers. Si le Déménageur fournit néanmoins une garantie sur ses propres ressources, le Client est tenu de rembourser au Déménageur les coûts avancés qui ont été engagés pour les besoins des Biens du Client et/ou pour le bon déroulement de l'ordre de déménagement. Le Déménageur devra fournir toutes les preuves à cet effet.

### **ARTICLE 5 – MODIFICATIONS DE PRIX**

#### **5.1 NATIONAL**

Le Déménageur est en droit d'appliquer des modifications de prix, qui sont indépendants de la volonté du Déménageur ou du sous- traitant et qui sont liés à des conventions collectives imposées, à des changements législatifs et à la modification des coûts du carburant, de l'énergie, des salaires, des matériaux, des matières premières, du transport et des aspects liés au transport. La raison du changement de prix doit être communiquée au Client au moment où le Déménageur en prend connaissance. Cela s'applique aussi bien aux augmentations qu'aux réductions de prix.

#### **5.2 NATIONAL - CONSOMMATEUR**

Annulation sans frais Le Déménageur a le droit d'appliquer, dans les trois (3) mois suivant la conclusion du contrat, des changements de prix et qui sont liés à des conventions collectives imposées, à des changements législatifs et à la modification des coûts du carburant, de l'énergie, des salaires, des matériaux, des matières premières, du transport et des aspects liés au transport. Si le Déménageur introduit des changements de prix après trois (3) mois de la conclusion du contrat, le Consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais.

### 5.3 INTERNATIONAL

Le Déménageur est en droit d'appliquer les modifications de prix qui lui sont soumises par le sous-traitant, pour autant que ce dernier en apporte la preuve et qu'elles apparaissent comme inévitables et que le Déménageur ne peut pas refuser en vue des intérêts du Client et/ou de l'exécution du contrat dans les délais (par exemple, aucune autre solution n'est possible). La raison de la modification du prix doit être communiquée au Client au moment où le Déménageur en a connaissance. Cela s'applique aussi bien aux augmentations qu'aux réductions de prix.

### 5.4 INTERNATIONAL - CONSOMMATEUR

Annulation sans frais Si le Déménageur introduit des changements de prix après trois (3) mois de la conclusion du contrat, le Consommateur a le droit de résilier le contrat sans frais, sauf si les Biens ont déjà été chargés/en transit.

## ARTICLE 6 – FORMALITÉS DOUANIÈRES – INTERNATIONAL

Sans préjudice des autres obligations qui incombent au Client en vertu des présentes conditions générales, le Client est tenu de remettre ou de livrer au Déménageur tous les documents nécessaires pour l'envoi, à la réception et aux formalités douanières, dûment remplis, au plus tard trois (3) jours ouvrables avant le déménagement. Le Déménageur doit fournir en temps utile au Client les informations nécessaires concernant les documents requis. Le cas échéant, le Client se présente en personne aux autorités douanières à leur première demande. Les formalités douanières sont toujours effectuées conformément aux informations et aux documents fournis par le Client. Sauf disposition contraire, le Déménageur ou son mandataire accomplit les formalités douanières au nom et aux frais du Client. Sauf responsabilité du Déménageur, le Client assume l'entière responsabilité des informations qu'il fournit, tant à l'égard de l'Administration qu'à l'égard du Déménageur ou de tout tiers. Le Client supporte seul toutes les conséquences découlant de toute information ou/et document faux, incomplet, tardif ou erroné fourni. Il indemnise le Déménageur de tous les frais encourus de ce fait et le garantit contre toute réclamation qui pourrait en découler.

## ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU DÉMÉNAGEUR

Le Déménageur est obligé:

- de (faire) prendre livraison des Biens à déménager, conformément aux dispositions de l'article 9, au lieu et à la date convenus;
- de (faire) livrer les Biens à enlever à leur destination, à l'endroit désigné par le Client et dans l'état où ils ont été mis à la disposition du Déménageur pour l'emballage ou le démontage ou pour le transport;
- pour (faire) charger ou/et (faire) décharger les Biens à enlever;
- de terminer un déménagement entamé sans retard;



- de suivre le déroulement de la livraison des Biens du Client dans la mesure du possible. Si la livraison des Biens à déménager est retardée, le Déménageur en informera le Client dans les plus brefs délais;
- dans le cas où il en est convenu par écrit, les Biens qui - par leur nature ou/et le mode de transport - doivent être (ou être faits) démontés ou/et emballés et (être faits) déballés ou/et assemblés à destination;
- contre le paiement des frais supplémentaires qui en découlent, après approbation explicite de ces frais supplémentaires par le Client, d'effectuer tous les travaux connexes, sauf si les activités de l'entreprise de déménagement s'en trouvaient perturbées de manière disproportionnée;
- de mettre à disposition, contre paiement ou non, le matériel d'emballage commandé par le Client pour le déménagement;
- de demander des instructions au Client si, pour quelque raison que ce soit, l'exécution du déménagement est ou devient impossible et, à défaut d'instructions, de prendre toutes les mesures que le Déménageur, agissant avec la diligence requise, peut juger dans l'intérêt du Client. Les frais supplémentaires qui en découlent sont à la charge de la personne à laquelle l'empêchement est imputable;
- d'indemniser le Client contre les réclamations de tiers résultant d'un manquement à ses obligations, à moins que ces réclamations de tiers ne puissent raisonnablement être attribuées au Déménageur.

## ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT

### 8.1 PLAN D'INSTALLATION

Au moins trois (3) jours ouvrables avant le déménagement, le Client doit envoyer au Déménageur un plan d'installation. Ce plan indique l'emplacement précis de chaque meuble. Si le Client n'est pas en mesure de soumettre ce plan en temps voulu, il doit s'assurer que lui-même ou un représentant est présent lors du déménagement pour désigner l'emplacement correct des Biens. Si le Client n'a pas remis de plan d'installation, ni n'est présent ou représenté lors du déménagement, le Déménageur ne peut être tenu responsable de la mauvaise localisation des Biens.

### 8.2 NATURE DES BIENS

Le Client est tenu de remplir complètement et correctement la liste de contrôle qui lui a été envoyée par le Déménageur. La liste de contrôle doit attirer l'attention du Déménageur en particulier sur la nature des Biens, entre autres:

- Biens (de valeur) ou/et objets nécessitant un traitement spécial (y compris les antiquités, les œuvres d'art et les objets de design, mais aussi les Biens défectueux);
- les Biens décrits sous le régime spécial de l'article **2.6**;
- les Biens lourds et les Biens de dimensions divergentes qui nécessitent l'utilisation d'appareils de levage ou de grues, sans que cette liste soit exhaustive.

### 8.3 BIENS DEFECTUEUX

Le Déménageur a le droit de refuser de déplacer des Biens défectueux. Ce sont ceux dont le Déménageur peut raisonnablement supposer qu'ils causeront plus que probablement des dommages (supplémentaires) suite à la manipulation ou/et au transport de ces Biens.

## 8.4 FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX

Le Client doit indiquer honnêtement et complètement tous les facteurs qui peuvent affecter le travail normal ou augmenter le degré de difficulté. Par exemple, il doit représenter avec précision l'emplacement et la disposition de l'adresse de chargement/ déchargement.

### 8.4.1 Adresse de chargement et de déchargement

Le Client doit signaler:

- si l'accès au camion de déménagement et à l'ascenseur de déménagement est facile ou non;
- si le Client doit être déménagé d'une résidence située au-dessus d'une terrasse ou/et d'un magasin (avec des supports à bicyclettes), ce qui signifie que le camion de déménagement ne peut pas être garé devant la porte;
- quelle est la capacité de charge maximale de l'allée;
- si les fenêtres et les portes sont suffisamment larges/hautes pour permettre l'entrée et la sortie des objets les plus volumineux;
- si les escaliers sont suffisamment larges - dans la maison et dans le couloir commun;
- s'il existe un ascenseur et s'il peut être utilisé par le Déménageur;
- si les façades ou/et les balcons de l'immeuble peuvent supporter l'installation professionnelle d'une échelle élévatrice;
- quelle est la charge maximale au sol sur les étages de l'adresse de chargement et de déchargement.

### 8.4.2 Environnement Le Client doit signaler:

- si des travaux publics sont en cours qui pourraient entraver le déménagement;
- s'il existe des branches basses ou/et d'autres obstacles qui pourraient entraver le passage du camion de déménagement ou/et de l'élévateur de déménagement;
- si un passage est (trop) bas et obstrue l'accès du camion de déménagement (pont/viaduc);
- s'il y a des transports publics dans la rue de l'adresse de chargement et de déchargement;
- s'il existe un règlement de police applicable dans la rue de l'adresse de chargement et de déchargement qui pourrait entraver l'exécution du déménagement;
- s'il faut monter ou descendre les accotements;
- s'il faut traverser des routes de terre, des canaux ou d'autres obstacles, sans que cette liste soit exhaustive. Toutes les conséquences (retards, coûts, amendes) de la dissimulation, de la négligence ou des erreurs à cet égard par le Client ou son représentant sont à la charge du Client.

## 8.5 DROIT DE DISPOSER DES BIENS

Le Client déclare qu'il a le droit légal de disposer de tous les Biens à déménager et qu'ils ne sont pas grevés d'une saisie.

Le Client indemniser et garantira le Déménageur de toute somme pour laquelle le Déménageur est poursuivi par des tiers s'il s'avère que le Client n'est pas autorisé à disposer des Biens.

#### **8.6 PRESENCE OBLIGATOIRE DU CLIENT LORS DU DEMENAGEMENT**

Le Client ou son représentant doit être présent pendant toute la durée du travail: emballage, chargement, déchargement, y compris le temps de repos ou/et de repas. Si le Client ou son représentant quitte néanmoins le domicile pendant l'exécution des travaux, le Déménageur ne peut être tenu responsable d'aucune réclamation résultant de l'absence du Client ou de son représentant, sauf s'il s'agit d'un dommage causé par une erreur démontrable du Déménageur. Le Client ou son représentant doit veiller personnellement à ce que rien ne soit laissé dans la propriété qu'il quitte. Le Client supportera seul les conséquences du non-respect de ces dispositions.

#### **8.7 PRECAUTIONS A PRENDRE LORS DU CHARGEMENT ET DU DECHARGEMENT**

Le Client ou son représentant doit prendre toutes les précautions nécessaires pour que les camions du Déménageur puissent être chargés ou déchargés dès leur arrivée. Toutes les conséquences et les coûts supplémentaires découlant d'un manquement à ces précautions sont à la charge du Client. Si le Déménageur est lui-même responsable du fait qu'il ne peut pas charger ou/et décharger immédiatement, il en supporte toutes les conséquences et les frais supplémentaires qui en découlent.

#### **8.8 PERMIS DE STATIONNEMENT**

Le Client supporte les frais de réservation des places nécessaires pour le stationnement des camions de déménagement ou/et de l'élévateur de déménagement, lorsque le règlement de police l'exige. Si le Déménageur propose ses services pour cette réservation, les frais de réservation sont à la charge du Client. Le Déménageur ne peut être tenu pour responsable d'un retard résultant d'un panneau d'interdiction de stationnement non placé ou mal placé. Tout retard causé par le non-placement ou le placement incorrect des panneaux d'interdiction de stationnement ou/et par des voitures mal garées est à la charge du Client. Le Client garantit à tout moment le Déménageur contre toute réclamation de tiers résultant d'un manquement du Client à cette obligation.

#### **8.9 INVENTAIRE CONTRADICTOIRE**

Si le Client souhaite faire un inventaire contradictoire des Biens à déménager, il doit en informer le Déménageur au moins trois (3) jours ouvrables avant le déménagement. Le Déménageur affecte alors un employé spécial à cette tâche. Le coût pour la préparation de cet inventaire sera à charge du Client et lui sera communiqué à l'avance. Tout autre inventaire qui serait remis au Déménageur n'engagera en aucun cas sa responsabilité.

### **ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE**

#### **9.1 SOUS-TRAITANCE**

Le Déménageur est autorisé à sous-traiter le contrat en tout ou en partie à des sous-traitants. Le contrat précise, dans la mesure du possible, à quels sous-traitants il est fait appel.

Le Déménageur informe le Client dans les plus brefs délais de ces sous-traitants lorsque cela n'était pas prévisible au moment de la conclusion du contrat et de toute modification apportée au contrat.

## 9.2 NATIONAL - CONSOMMATEUR

Cette disposition n'est pas applicable si la possibilité de sous-traitance est expressément exclue par écrit par le Consommateur au début du Contrat de déménagement.

## 9.3 INTERNATIONAL

Le Déménageur est autorisé à sous-traiter tout ou partie du Contrat de déménagement à des sous-traitants. Le contrat précise, dans la mesure du possible, les sous-traitants ou/et les tiers auxquels il sera fait appel. Lorsque cela n'était pas prévisible au moment de la conclusion du contrat, et en cas de modifications pertinentes, le Déménageur informe le Client des sous-traitants ou/et des tiers dans les plus brefs délais.

## 9.4 INTERNATIONAL - CONSOMMATEUR

Le Consommateur ne peut PAS exclure la possibilité de sous-traiter le déménagement international. Le Déménageur est lié par diverses réglementations internationales en matière de transport et d'expédition ainsi que par des accords de coopération fixes, ce qui limite le choix d'un sous-traitant.

## ARTICLE 10 – ANNULATION DE L'ACCORD

La partie qui résilie l'accord (avant la date d'exécution convenue) est tenue par la loi et sans mise en demeure de payer une indemnité égale à tous les dommages, pertes et frais (tous compris et non exclusifs) subis par l'autre partie, mais pas moins que:

- 10 % du montant du contrat si l'annulation a lieu plus d'une (1) semaine avant la date d'exécution convenue;
- 25 % du montant du contrat si l'annulation intervient moins de sept (7) jours calendrier mais plus de trois (3) jours calendrier avant la date d'exécution convenue; d'un (1) jour avant la date d'exécution convenue;
- 100 % du montant du contrat si l'annulation est faite moins de vingt-quatre (24) heures avant la date d'exécution convenue. L'annulation doit être faite par écrit. La date de réception de cette lettre est la date d'annulation.

## ARTICLE 11 – EMBALLAGE

Tous les emballages loués non retournés par le Client après l'achèvement du déménagement donneront lieu automatiquement et sans mise en demeure à une compensation basée sur les tarifs de l'entreprise. Tout emballage loué qui est endommagé de telle manière qu'il ne peut plus être utilisé, uniquement du fait du Client, donnera lieu, de plein droit et sans mise en demeure, à une indemnisation pour perte d'usage et coût de récupération, sur la base des tarifs de l'entreprise. À la demande du Client, le Déménageur peut enlever les emballages vides le dernier jour du déménagement.

## ARTICLE 12 – RESPONSABILITÉ

### 12.1 RESPONSABILITE DU DEMENAGEUR

Sauf cas de force majeure, cause étrange, circonstances indépendantes de la volonté des parties et cas prévus à l'article **12.2** ci-dessous, le Déménageur est responsable des pertes et dommages qu'il ou/et ses sous-traitants causent aux objets faisant partie du déménagement ou/et des dommages que lui ou/et ses sous-traitants causent au bâtiment (adresse de chargement ou/et de déchargement), ainsi que des dommages résultant d'un retard imputable à la faute du Déménageur ou/et de ses sous-traitants, à l'exclusion des pertes, dommages et retards imputables à des tiers.

### 12.2 RESPONSABILITE LIMITEE

La responsabilité du Déménageur en cas de perte ou dommage aux Biens par sa faute est limitée à une somme de 125 € par mètre cube d'objets perdus ou endommagés. La responsabilité du Déménageur ne peut en aucun cas être limitée en cas d'intention ou/et de faute grave ou/et de négligence grave.

### 12.3 EXCLUSION DE LA RESPONSABILITE

Le Déménageur est dans tous les cas déchargé de toute responsabilité éventuelle en ce qui concerne le transport et la manutention des meubles, équipements et objets qui ont été emballés ou/et déballés par le Client ou/et des intervenants autres que le Déménageur ou ses sous-traitants. Le Déménageur est également déchargé de tous les dommages et pertes survenus pendant le déménagement qui sont exclusivement imputables au Client, à un membre de sa famille, à son mandataire ou à un tiers, y compris les dommages aux bâtiments.

### 12.4. RETARD DES TIERS – INTERNATIONAL

Le Déménageur doit fournir au Client - dans la mesure du possible - des informations sur l'état et le déroulement du transport de ses Biens. Le Déménageur n'est PAS responsable des retards causés par des tiers, y compris les retards:

- dans le transport maritime ou/et le voyage par la compagnie maritime ou ferroviaire /et aérienne;
- par groupage;
- en raison de retards aux frontières;
- par le biais du dédouanement;
- par scannage ou/et contrôle douanier;
- en raison d'autres problèmes liés aux douanes, sans que cette liste soit exhaustive.

Les délais de livraison, les dates d'arrivée et de départ des envois pour lesquels les services de tiers sont nécessaires ne peuvent être garantis par le Déménageur. Ces délais de livraison, dates d'arrivée et de départ peuvent tout au plus être estimés. La simple mention par le Client d'un délai de livraison (souhaité) n'engage pas le Déménageur.

## 12.4 RETARD FAUTIF

### 12.4.1 Retard fautif - Déménageur

Sauf en cas de force majeure, cause étrange, ou/et de retard imputable à des tiers, le Déménageur est responsable de tout retard lorsque l'arrivée à l'adresse de chargement ou la livraison à l'adresse de déchargement est retardée d'au moins trente (30) minutes par rapport à l'heure d'arrivée ou de livraison convenue. En cas de retard, le Déménageur doit immédiatement en informer le Client.

### 12.4.2 Retard fautif - Client

Sauf en cas de force majeure, cause étrange, le Client est responsable du retard dans le cas où le Client retarde l'heure de début du chargement ou/et du déchargement d'au moins trente (30) minutes par rapport à l'heure de début convenue. Le Client doit immédiatement informer le Déménageur de tout retard.

## 12.5 FORCE MAJEURE

Par force majeure, on entend: toutes les circonstances sur lesquelles le Déménageur n'a ou ne devrait avoir aucun contrôle et qui le rendent humainement dans l'impossibilité pratique d'exécuter ses obligations.

### 12.5.1 Situations de force majeure (non-limitatif)

En particulier, le Déménageur n'est pas responsable pour:

- les conséquences directes et indirectes de la guerre, de la révolution, des troubles civils et politiques, des actes de terrorisme, des émeutes, des grèves;
- les mesures gouvernementales;
- toutes les conséquences directes et indirectes de la pandémie, de l'épidémie, des mesures de quarantaine et de confinement;
- la fermeture des barrières en cas de (dé)gel, la fermeture ou/et le séjour aux postes frontières, l'escale ou/et le séjour dans les gares, douanes, aéroports ou/et postes de péage;
- incendie, explosion;
- foudre, inondations, fortes tempêtes de neige et de grêle, gel, forts orages, tempête code orange et rafales code rouge, tornades;
- des défauts techniques imprévus, etc, lorsque ces circonstances sont insurmontables et rendent déraisonnablement onéreuse la bonne exécution du travail de déménagement.

### 12.5.2 Prévention temporaire

Dans le cas où l'exécution des obligations prévues par le Contrat de déménagement est temporairement empêchée en raison d'un cas de force majeure, la force majeure n'entraîne que le report de l'exécution de ces obligations (à l'exception des obligations de paiement) et elle ne sera pas considérée comme un motif de non-exécution du Contrat de déménagement ou de résiliation du contrat de déménagement. La suspension temporaire de l'exécution du Contrat de déménagement et de tous les contrats annexes (location de matériel de déménagement, échelle de levage, grue, etc) pour cause de force majeure entraîne de plein droit et sans indemnité une prolongation du délai de livraison pour la période de la force

majeure, et ce, sans aucune indemnité pour les dommages subis pendant la période de la force majeure.

### **12.5.3 Bon professionnel**

Le Déménageur doit agir en bon professionnel dans le domaine des déménagements et prendre les mesures qui, selon les circonstances, servent au mieux les intérêts de son Client. Tous les frais raisonnables découlant des événements susmentionnés que le Déménageur a dû subir sont à la charge du Client.

### **12.5.4 Prévention permanente**

Dans le cas où l'exécution des obligations découlant de l'accord serait définitivement empêchée par un cas de force majeure, chaque partie est en droit de résilier l'accord sans être tenue à des dommages.

## **ARTICLE 13 – CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES**

### **13.1 CIRCONSTANCES IMPREVISIBLES**

On entend par "circonstances imprévisibles": Des événements de nature à créer un déséquilibre contractuel, que les parties n'ont pas voulu et dont l'autre partie ne peut raisonnablement s'attendre à ce que le contrat soit maintenu sans modification.

### **13.2 CONDITIONS**

Si les conditions suivantes sont remplies, une partie peut demander à l'autre partie de renégocier le contrat en vue d'ajuster le solde contractuel initial ou de résilier le contrat:

- un changement de circonstances rendant l'exécution du contrat indûment onéreuse, à tel point que l'exécution de celui-ci ne peut plus raisonnablement être exigée;
- qui était imprévisible à la conclusion du contrat;
- qui n'est pas imputable au débiteur; et
- le débiteur n'a pas assumé ce risque.

### **13.3 ENGAGEMENTS**

Les parties continueront en tout état de cause à remplir leurs engagements au cours des renégociations.

### **13.4 CIRCONSTANCES JUSTIFIES**

Selon les faits concrets, peuvent être qualifiées de circonstances justifiant des renégociations, entre autres:

- des conditions socio-économiques modifiées telles que des augmentations de prix anormales persistantes ou des problèmes généraux d'approvisionnement en matières premières, matériaux et énergie à la suite d'une guerre, d'un embargo ou d'autres sanctions économiques internationales;
- grève;
- pandémie, épidémie;
- une perturbation structurelle générale du marché;

- des variations importantes des taux de change;
- une modification ou une nouveauté législative et/ou réglementaire et/ou des avis contraignants d'organismes officiels publiés et entrés en vigueur après la date de signature du contrat.

### 13.5 NOTIFICATION

Dès qu'une partie a connaissance ou devrait avoir connaissance de circonstances imprévisibles justifiant une renégociation du contrat, elle doit signaler ces faits à l'autre partie par écrit dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Les parties s'engagent à entamer les négociations dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'envoi de la notification écrite et à les mener de bonne foi. Dans tous les cas, la partie qui demande les négociations doit informer l'autre partie de l'impact concret dans les meilleurs délais.

### 13.6 REJET OU D'ECHEC DES RENEGOCIATIONS

En cas de rejet ou d'échec des renégociations dans un délai raisonnable, les parties peuvent, par voie de règlement extrajudiciaire des litiges, ou le tribunal à la demande de l'une des parties soit modifier le contrat pour le rendre conforme à ce dont les parties seraient raisonnablement convenues au moment de la conclusion du contrat si elles avaient tenu compte du changement de circonstances, ou résilier tout ou partie du contrat à une date qui ne peut précéder le changement de circonstances et selon les modalités fixées par par le tribunal.

## ARTICLE 14 – DOMMAGES

### 14.1 NOTIFICATION DES DOMMAGES AUX BIENS ET AUX BATIMENTS

Sous peine de déchéance, le Client doit formuler ses objections au Déménageur par écrit et en temps utile:

- en cas de dommages visibles: immédiatement, au plus tard au moment de la livraison, sur le document qui lui/elle est présenté, après l'inspection des Biens et du bâtiment par les deux parties. Si le Client ne signale pas de dommages visibles aux Biens ou/et au bâtiment au cours de cette visite ou s'il refuse d'effectuer une inspection des Biens ou/et de la visite avec le Déménageur, le Client est réputé avoir reçu les Biens dans l'état où il les a remis au Déménageur et il est présumé qu'aucun dommage n'a été causé par le Déménageur au bâtiment à l'adresse de chargement ou de déchargement, sauf preuve contraire;
- en cas de dommages non visibles: par courrier électronique ou par lettre recommandée au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la livraison, à l'exclusion du jour de la livraison, ou selon un autre accord. Si le Client ne signale pas les dommages invisibles dans le délai prescrit, il/elle est réputé avoir reçu les Biens dans l'état où le Client les a remis au Déménageur et il/elle est présumé qu'aucun dommage n'a été causé par le Déménageur au bâtiment à l'adresse de chargement ou de déchargement, sauf preuve contraire.

### 14.2 NOTIFICATION DES DOMMAGES CAUSES PAR LE RETARD

#### 14.2.1 Retard du Déménageur

En cas de retard de livraison, l'indemnisation pour retard fautif n'est due que si le Client prouve qu'un dommage en est résulté et qu'une réclamation a été introduite, soit par courriel, soit par



lettre recommandée au Déménageur, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la livraison des Biens enlevés, sans compter le jour de la livraison. Lorsque le Client ne signale pas le dommage résultant d'un retard dans le délai imparti, il est présumé, sans preuve contraire, que le déménagement a été effectué sans délai, sous réserve de la preuve du contraire.

#### **14.2.2 Retard du Client**

En cas de retard de livraison, une indemnisation n'est due que si le Déménageur prouve qu'un dommage en est résulté et qu'une réclamation a été introduite, soit par courriel, soit par lettre recommandée au Client, dans les deux (2) jours ouvrables suivant la livraison des Biens enlevés, sans compter le jour de la livraison. Si le Déménageur ne signale pas le dommage résultant d'un retard dans le délai imparti, il est présumé, que le déménagement a été effectué sans délai, sous réserve de la preuve du contraire. Tout retard de plus de trente (30) minutes causé par ou imputable au Client ou à son mandataire, donne lieu au paiement d'une indemnité par le Client au Déménageur, lorsque ce dernier prouve que, du fait de l'immobilisation du matériel et du personnel, le prix de déménagement convenu contractuellement ne couvre plus les heures effectuées. Dans ce cas, l'indemnité est égale à la différence entre le prix de déménagement convenu et le prix de déménagement effectif (en tenant compte, entre autres, des heures d'attente et des heures effectivement travaillées), plus tous les dommages, pertes et frais (tout compris et non exclusifs) subis par le Déménageur du fait du retard.

### ARTICLE 15 – INDEMNISATION

#### **15.1 PAIEMENT D'INDEMNISATION - AU CLIENT**

Professionnel Lorsque la responsabilité du Déménageur a été établie de manière incontestable sur la base de l'article **12.1** et **14.2.1** et que le dommage/perte a été évalué et déterminé, l'indemnité est payable au Client au plus tard quatorze (14) jours calendrier après la rédaction de la décharge.

#### **15.2 PAIEMENT D'INDEMNISATION - AU CONSOMMATEUR**

Dans le cas où la responsabilité du Déménageur au titre de l'article **12.1** et **14.2.1** serait contradictoire établi et le dommage est estimé et constaté, l'indemnisation est payable au Consommateur au plus tard quatorze (14) jours calendrier après réception de la décharge. Si le Déménageur n'a toujours pas payé l'indemnité après l'expiration du délai susvisé, le montant dû sera majoré de:

- des intérêts moratoires tels que prévus par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculés proportionnellement au nombre de jours de retard de paiement et
- une indemnité forfaitaire selon les modalités prévues à l'art. XIX.2 §1 WER (Code belge de droit économique - Dettes du Consommateur) qui est égal à: - pour chaque dette jusqu'à 150 € inclus: 20 €; - pour chaque dette comprise entre 150,01 € et 500 €: 30 € majoré de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 €; - pour chaque dette supérieure à 500 €: 65 € majoré de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 € avec un maximum de 2 000 €.

### 15.3 PAIEMENT D'INDEMNISATION - AU DEMENAGEUR

Dans le cas où la responsabilité du Client au titre de l'article **12.4.2** et **14.2.2** serait contradictoire établi et le dommage est estimé et constaté, l'indemnisation est payable au Déménageur au plus tard quatorze (14) jours calendrier après réception de la décharge. Si le Déménageur n'a toujours pas payé l'indemnité après l'expiration du délai susvisé, le montant dû sera majoré de:

- des intérêts moratoires tels que prévus par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculés proportionnellement au nombre de jours de retard de paiement et
- une indemnité forfaitaire selon les modalités prévues à l'art. XIX.2 §1 WER (Code belge de droit économique - Dettes de Consommateur) qui est égal à: - pour chaque dette jusqu'à 150 € inclus: 20 €; - pour chaque dette comprise entre 150,01 € et 500 €: 30 € majoré de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 €; - pour chaque dette supérieure à 500 €: 65 € majoré de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 € avec un maximum de 2 000 €.

### 15.4 DELAI DE PRESCRIPTION

Sans préjudice des règles de droit impératif applicables en matière de prescription, toute action contre le Déménageur se prescrit par un (1) an après la constatation des dommages et/ou manques, ou en cas de litige par un (1) an après la date de la facture.

### 15.5 SUSPENSION DE PAIEMENT

En aucun cas le Client ne peut invoquer des pertes, dommages ou retards éventuels pour suspendre tout ou partie des paiements qu'il doit au Déménageur, sauf si la créance du Client est incontestablement certaine et exigible.

### 15.6 DEFENSE

Le Déménageur stipule tous les droits légaux et contractuels, qu'il peut invoquer pour défendre sa propre responsabilité, également au profit de tous ceux - y compris les subordonnés et non-subordonnés - qui sont impliqués dans l'exécution du contrat et pour lesquels il est responsable par la loi.

## ARTICLE 16 – ASSURANCE

### 16.1 ASSURANCE

Tous Risques La responsabilité du Déménageur est limitée, voir l'article **12.2**. Malgré tout le soin apporté par le Déménageur ou/et les parties auxquelles le Déménageur fait appel pour l'exécution du Contrat de déménagement, des dommages peuvent néanmoins survenir aux Biens transportés. Il est donc conseillé au Client de souscrire une assurance «Tous Risques» afin de garantir que le Client soit indemnisé pour les Biens endommagés à leur valeur actuelle. Il existe plusieurs possibilités pour à cet égard:

#### 16.1.1 Offre du Déménageur

A la demande explicite du Client, le Déménageur peut proposer une police «Tous Risques» que ce soit en tant qu'intermédiaire ou non. Le Déménageur peut demander à son courtier/assureur de faire assurer les Biens faisant l'objet du déménagement contre «Tous Risques», à savoir: vol, avarie, perte, incendie, etc, conformément aux conditions générales de

l'assureur. La valeur d'assurance des Biens qui font partie du déménagement s'entend : «en valeur totale» - si nécessaire par application de la règle de proportionnalité, qui doit correspondre à la valeur de remplacement de tous les Biens à enlever, dans leur état actuel.

### **16.1.2 Propre Assureur**

Le Client est libre de choisir son propre courtier/assureur. Dans ce cas, il s'engage à souscrire une police d'assurance dont la couverture du risque et la valeur assurée correspondent à celles indiquées ci-dessus. Le Client s'engage en outre à obtenir une «renonciation à recours» de l'assureur en faveur du Déménageur (qui ne s'applique pas en cas de faute intentionnelle ou de faute grave ou négligence grave). Si le Client ne peut en apporter la preuve, il est en tout état de cause tenu d'indemniser le Déménageur contre son assureur.

### **16.3 INSTRUCTION ECRITE EXPLICITE**

Si le Client n'a pas donné au Déménageur l'instruction expresse et écrite de s'assurer, le Déménageur est en droit de supposer que le Client a assuré lui-même les Biens aux conditions prévues à l'article 16.1.2 ou ne souhaite pas s'assurer en « Tous Risques ».

### **16.2 PAS DE COUVERTURE**

Si le courtier/l'assureur du Déménageur ne peut pas couvrir les Biens du Client, ou s'il n'est pas en mesure de tous les couvrir, le Déménageur doit en informer le Client sans délai. Dans ce cas, le Déménageur n'est jamais responsable d'un tel refus.

### **16.3 PAS D'ASSURANCE**

Le Client comprend que, s'il ne souhaite pas souscrire une assurance et que des dommages surviennent pour lesquels le Déménageur est responsable, le Déménageur n'est tenu d'indemniser le Client que conformément aux dispositions de l'article 12.2.

## **ARTICLE 17 – MISE EN DÉPÔT**

Le transport des Biens ou/et des meubles vers un lieu de stockage sont soumis à ces conditions. Des dispositions spécifiques pour le stockage des Biens ou/et des meubles de déménagement sont incluses dans les Conditions de Mise en dépôt de la CBD.

## **ARTICLE 18 – DROITS SPÉCIAUX**

### **18.1 DROIT DE RETENTION ET DE GAGÉ**

En garantie du paiement de toutes les sommes dues par le Client au Déménageur au titre de la présente commande et des précédentes, le Client accorde

- un droit de rétention conventionnel et
- des droits de gage sur tous les Biens remis au Déménageur. Ceci est réglementé conforme Livre III, Titre XVII Code civil: 'Sûretés réelles mobilières'.

### **18.2 DROIT DE RETENTION - SUSPENSION DE LA LIVRAISON**

Le Déménageur se réserve le droit d'exercer une rétention sur les Biens pour lesquelles l'avance ou la facture n'a pas encore été payé et qui n'a pas été protesté à temps, en suspendant la livraison des Biens jusqu'à ce que le Client ait rempli ses obligations de paiement.

## 18.3 GAGE

### 18.3.1 Gage - Client professionnel

Le gage donne au Déménageur le droit d'être payé en priorité aux autres créanciers du Client, sur le produit de la réalisation des Biens du Client. Le gage s'étend également à toutes les créances qui remplacent les Biens grevés et aux fruits des Biens grevés. Le gage garantit toutes les créances (existantes et/ou futures) du Client résultant du Contrat de déménagement, et ce, à concurrence du montant principal et des frais accessoires tels que les intérêts, la clause d'indemnisation et les frais de recouvrement/frais de justice y afférents.

### 18.3.2 Gage - CONSOMMATEUR

Le gage confère au Déménageur le droit d'être payé sur le produit de la réalisation des Biens du Client en priorité aux autres créanciers du Client. Le gage s'étend également à toutes les créances qui remplacent les Biens grevés et aux fruits des Biens grevés. Le gage garantit toutes les créances (existantes et/ou futures) du Client résultant du Contrat de déménagement, en respectant l'article 12 paragraphe 2 de la Loi sur le gage, qui prévoit une réglementation spéciale pour la protection du constituant du gage - Consommateur.

## 18.4 EXERCICE DU DROIT DE GAGE

### 18.4.1 Exercice du droit de gage - Client professionnel

Si le Client ne remplit pas ses obligations de paiement et que le Déménageur a l'intention d'exercer son droit de gage, le Déménageur notifiera son intention au Client par lettre recommandée, en respectant un délai d'au moins dix (10) jours ouvrables. Ce délai de préavis est limité à trois (3) jours calendrier pour les Biens périssables ou pour les Biens soumis à une dépréciation rapide. Le Client ou tout tiers intéressé peut se libérer du gage jusqu'au moment de forclusion en payant les montants indiqués dans la notification et les frais de forclusion déjà engagés. Après le délai d'attente, le Déménageur ordonne à un huissier de vendre (publiquement ou en privé) ou de louer les Biens grevés. Le Déménageur a le droit d'acheter lui-même les Biens. Le Déménageur, le Client et/ou les tiers intéressés peuvent à tout moment saisir les tribunaux afin de résoudre un litige concernant l'expulsion. Une telle action suspend l'exécution du gage.

### 18.4.2 Exercice du droit de gage - CONSOMMATEUR

Si les créances garanties par les Biens restent impayées à leur échéance, le Déménageur peut, après avoir signifié un avis au Client conformément aux dispositions de la loi sur le gage, demander au 25 tribunal d'autoriser la vente totale ou partielle des Biens garantis par le gage pour le règlement de la ou des créances. Si le tribunal l'ordonne, le Déménageur peut à son tour ordonner à un huissier de justice de procéder à une vente publique ou privée des Biens grevés. Dans ce cas, le Déménageur ne peut pas agir en tant qu'acheteur. 18.5 Preuve 18.5.1 Preuve - Client professionnel Dans la mesure où le Client est un Client professionnel, le simple dépôt vaudra preuve de gage.

### 18.5.2 Preuve - CONSOMMATEUR

Si le Client est un Consommateur, le gage doit être constaté par un document répondant, selon le cas, à l'exigence de l'article 1325 ou de l'article 1326 du code civil et précisant les Biens grevés du gage, les créances garanties et les montant maximum jusqu'auquel les créances sont garanties.

## 18.6 RECUPERATION

Le montant résultant de la réalisation sert au paiement de la créance garantie et des frais raisonnables de réalisation. Lorsqu'il y a plusieurs gagistes, le produit net est réparti entre eux selon leur rang. L'excédent éventuel est attribué au Client.

## 18.7 VENTE DES BIENS

Le Client autorise le Déménageur à choisir le mode de monétisation des Biens grevés par le gage, par vente privée, vente publique ou appropriation des Biens. En acceptant les présentes conditions générales de la CBD, le Client autorise le Déménageur à procéder à l'inscription nécessaire de son gage dans le Registre national des gages.

## 18.8 IMMOBILISATION

En tout état de cause, le Client autorise expressément le Déménageur à libérer son matériel après une immobilisation de deux (2) jours ouvrables, et à placer les Biens transportés dans un lieu de stockage ou un entrepôt. Tout cela aux frais, risques et périls du Client, y compris le coût de la livraison ultérieure. Si le séjour dans un lieu de stockage ou un entrepôt dure plus d'un (1) mois et si le Client ne prend pas les mesures nécessaires dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'envoi d'une lettre recommandée par le Déménageur, ce dernier peut, conformément aux dispositions de la Loi sur les gages, engager la vente des Biens grevés.

## ARTICLE 19 – CONDITIONS DE PAIEMENT

### 19.1 PROTESTATION DE LA FACTURE

Les factures du Déménageur sont considérées acceptées par le Client sauf protestation écrite motivée dans les huit (8) jours calendrier suivant la date de la facture.

### 19.2 PROTESTATION PARTIELLE

Si une partie de la facture fait l'objet d'une contestation, celle-ci doit indiquer clairement quelle partie de la facture est contestée et le montant sur lequel porte la contestation. Bien que la facture reste entièrement due et payable indépendamment de la contestation, en cas de contestation partielle, le Client s'engage à payer immédiatement au moins le montant non contesté ou le montant correspondant à la partie non contestée conformément aux présentes Conditions générales de déménagement de la CBD, sans que ce paiement ne porte atteinte à la dette et à l'exigibilité des autres parties et montants et à l'applicabilité des Conditions générales de déménagement de la CBD. Le paiement inconditionnel d'une partie de la facture est considéré comme une acceptation explicite de la partie correspondante de la facture. Cette protestation ne libère en aucun cas le Client de ses obligations de paiement.

### 19.3 PAIEMENTS PARTIELS - CLIENT PROFESSIONNEL

Les paiements partiels sont toujours acceptés sous toutes réserves et sans reconnaissance préjudiciable, et sont affectés d'abord aux frais de recouvrement, puis à la clause de dommages et intérêts, aux intérêts dus et enfin au principal restant dû, la priorité étant donnée au principal restant le plus ancien.

#### 19.4 DATE D'EXPIRATION

Sauf convention expresse contraire, toutes les factures doivent être payées dans les quatorze (14) jours calendrier à compter de la date de facture, sans escompte ni frais (y compris les tarifs de change) à la charge du Déménageur.

#### 19.5 CLAUSE D'INDEMNISATION

##### 19.5.1 Clause d'indemnisation - Client Professionnel

En cas de non-paiement dans le délai précité, des intérêts de retard de 10 % du montant de la facture sont dus - de plein droit et sans mise en demeure préalable - ainsi qu'une indemnité forfaitaire et irréductible à titre de frais administratifs de 10 % du montant de la facture - avec un minimum de 150 €. En cas de non-paiement d'une facture à la date d'échéance, tous les montants encore dus deviennent immédiatement exigibles.

##### 19.5.2 Clause d'indemnisation - CONSOMMATEUR

Si le Consommateur ne respecte pas le délai de paiement, le Déménageur lui envoie d'abord un rappel gratuit. Le Consommateur se voit offrir un délai de paiement de quatorze (14) jours calendrier, si le rappel a été envoyé par courriel, application ou SMS, ou un délai de quatorze (14) jours calendrier, débutant le troisième jour ouvrable après l'envoi de ce rappel. Pendant ces quatorze (14) et dix-sept (17) jours respectivement, le Consommateur n'est redevable d'aucun intérêt moratoires tels que prévus par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, sauf si le Déménageur est une PME. Dans ce cas, le Consommateur est redevable d'intérêts moratoires tels que prévus par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, à partir du jour calendrier suivant le jour de l'envoi du rappel au Consommateur. Si le Consommateur n'a toujours pas payé le dommage après l'expiration du délai susvisé, le montant dû sera majoré de:

- des intérêts moratoires tels que prévus par la loi du 2 août 2002 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, calculés proportionnellement au nombre de jours de retard de paiement et
- une indemnité forfaitaire selon les modalités prévues à l'art. XIX.2 §1 WER (Code belge de droit économique - Dettes du Consommateur) qui est égal à: - pour chaque dette jusqu'à 150 € inclus: 20 €; - pour chaque dette comprise entre 150,01 € et 500 €: 30 € majoré de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 €; - pour chaque dette supérieure à 500 €: 65 € majoré de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 € avec un maximum de 2 000 €.

#### 19.6 PREPAIEMENT - NATIONAL

Le Déménageur se réserve le droit de demander un prépaiement du prix du déménagement.

#### 19.7 PREPAIEMENT - INTERNATIONAL

Le Déménageur se réserve le droit, pour tous les déménagements internationaux, d'exiger le prépaiement intégral du prix du déménagement. Ce prépaiement doit être effectué au plus tard trois (3) jours ouvrables avant le départ des Biens de Belgique, à défaut de quoi le Déménageur se réserve le droit de suspendre la livraison jusqu'à ce que le Client ait rempli intégralement ses obligations de paiement.

## 19.8 SUSPENSION DE LA LIVRAISON

Le Déménageur se réserve le droit de suspendre la livraison des Biens dont le prix/l'avance n'a pas encore été payé et dont la facture n'a pas fait l'objet d'un protêt motivé (en temps utile) jusqu'à ce que le Client ait rempli ses obligations de paiement. Les frais supplémentaires (frais permanents, de stockage et de garde) sont à la charge du Client et doivent être payés ensemble avec le prix du déménagement dû avant que la livraison des Biens ne soit effectuée.

## 19.9 MODIFICATION DES CONDITIONS DE PAIEMENT EN CAS DE PRJ - CLIENT PROFESSIONNEL

En cas de réorganisation judiciaire du Client, le Déménageur se réserve le droit de n'exécuter les travaux que contre paiement comptant, ou d'exiger un paiement anticipé, ou de fixer des conditions de paiement modifiées, ou de suspendre l'exécution si le Client suspend également ses obligations contractuelles.

## ARTICLE 20 – TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### 20.1 RGPD

Le Déménageur s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection des données, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données ('RGPD') 2016/679 et à veiller à ce que son personnel et ses sous-traitants respectent également cette législation.

### 20.2 DONNEES

Le Déménageur traite les données d'identification, les données de contact, les données relatives aux effets de déménagement, ainsi que les données relatives à l'adresse de chargement et de déchargement du Client (et des membres de sa famille) afin d'exécuter le l'accord, de maintenir une administration du Client, de remplir les obligations comptables et de gérer les éventuels litiges.

### 20.3 MESURES APPROPRIÉES

Le Déménageur a pris des mesures appropriées pour garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles. Le Déménageur ne permet qu'à un nombre limité de travailleurs (sur la base du principe du «besoin de savoir») d'accéder aux données à caractère personnel. Le Déménageur informe le Client de la manière dont sa vie privée et ses droits sont garantis.

## ARTICLE 21 – TRADUCTION CONDITIONS GÉNÉRALES DE DÉMÉNAGEMENT DE LA CBD

Ces conditions de déménagement de la CBD ont été rédigées à l'origine en néerlandais. En ce qui concerne les traductions des présentes conditions de déménagement en français ou en anglais, en cas de malentendu concernant la formulation, le contenu, la portée et l'interprétation de ces traductions, le texte néerlandais constitue la base et l'interprétation de ce texte prévaut sur celle de toute traduction. Ces présentes conditions de déménagement sont fournies au Client en néerlandais, en français ou en anglais, au choix du Client.

## ARTICLE 22 – NULLITÉ

### 22.1 NULLITE - CLIENT PROFESSIONNEL

Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions de déménagement de la CBD sont, pour quelque raison que ce soit, déclarées illégales, invalides, nulles ou inapplicables, en tout ou en partie, cette illégalité, invalidité, nullité ou inapplicabilité ne s'étendra pas aux autres

dispositions. Le cas échéant, les parties négocient au mieux de leurs capacités et de bonne foi pour remplacer cette disposition par une disposition légale, valable, non exécutable et ayant un effet économique similaire.

## **22.2 NULLITE - CONSOMMATEUR**

Conformément à l'article VI.84 du Code belge de droit économique («WER»), toute clause illicite est interdite et nulle, mais le contrat reste contraignant pour les parties s'il peut continuer à exister sans clauses illicites. Le cas échéant, les parties négocieront au mieux de leurs capacités et de bonne foi pour remplacer cette disposition par une disposition légale, valide, non contrefaisante et exécutoire d'effet similaire.

## **ARTICLE 23 – LOI APPLICABLE ET COMPÉTENCE DES TRIBUNAUX**

### **23.1 DROIT APPLICABLE**

Tous les accords entre le Déménageur et le Client sont exclusivement régis par le droit belge.

### **23.2 COMPETENCE DES TRIBUNAUX**

Tous les litiges qui découlent ou sont liés à un contrat, qu'il s'agisse d'un déménagement national ou international, auquel s'appliquent les présentes Conditions de Déménagement de la CBD ou de son 29 exécution, qui ne peuvent être résolus à l'amiable, seront réglés par les tribunaux compétents de l'arrondissement dans lequel le Déménageur a son siège social, sans préjudice du droit du Déménageur de porter le litige devant le tribunal comme prévu à l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire belge.

### **23.3 NATIONAL - CONSOMMATEUR**

Tous les litiges qui découlent ou sont liés à un contrat auquel s'appliquent les présentes Conditions de déménagement de la CBD ou à l'exécution de celui-ci et qui ne peuvent être résolus à l'amiable, seront réglés par les tribunaux compétents de l'arrondissement où le Consommateur est domicilié, sans préjudice du droit du Consommateur de porter le litige devant le tribunal comme prévu à l'article 624, 1°, 2° et 4° du Code judiciaire belge.

### **23.4 INTERNATIONAL - CONSOMMATEUR**

Tous les litiges découlant d'un contrat auquel s'appliquent les présentes Conditions de déménagement de la CBD ou de son exécution, qui ne peuvent être résolus à l'amiable et qui sont introduits par le Déménageur ou le Consommateur, sont réglés par le tribunal compétent comme prévu au Règlement 1215/2012.