

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DEM SUPER ECO.COM**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités d'exécution du contrat conclu entre l'Entreprise et le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance et les accepte, sans aucune réserve. L'Entreprise se réserve la possibilité de compléter les présentes Conditions Générales par des conditions particulières, qui prévaudront en cas de contradiction avec les présentes.

### **ARTICLE 1 : OBJET DE L'OPERATION**

L'Entreprise met à la disposition du Client, moyennant le prix convenu, en formule de base, un véhicule avec un Chauffeur-Chargeur, afin de procéder au transport et à la manutention de ses meubles et objets mobiliers d'usage courant depuis le trottoir de l'adresse de départ jusqu'au trottoir de l'adresse d'arrivée. Le Client procède, sous sa responsabilité exclusive, au conditionnement et à l'emballage de ses objets personnels. Le matériel (sangles, et matériel d'arrimage), à l'exception des cartons, emballages spécifiques ou matériel de manutention et protection, est fourni par l'Entreprise au Client le jour de l'exécution des prestations. Des tarifs des autres matériels consommables ou de location de matériels sont clairement définis sur le site Internet Tessiot Déménagements à la page <https://www.tessiot-demenagement.com/fr/emballages-cartons-demenager/> et peuvent se rajouter au présent contrat.

En option sur l'application DEM SUPER ECO, le client peut commander l'intervention d'un aide-déménageur pour un coup de main à la manutention depuis le domicile vers le camion.

En supplément à l'application, si le client souhaite la prestation de démontage/ remontage du mobilier, le client devra s'adresser à l'entreprise Tessiot Déménagements qui lui proposera un tarif spécifique supplémentaire pour cette prestation.

Les conditions de kilométrages sont prévues à l'article 6.1 des présentes conditions générales de vente.

### **ARTICLE 2 : OBJETS EXCLUS**

L'Entreprise n'assume pas le transport des œuvres d'arts, des meubles en marbre, des objets de collection, des matières dangereuses, explosives ou inflammables, des armes à feu, des bijoux, des monnaies, de l'argent en espèces, des métaux précieux ou de valeur, le transport des personnes, des animaux vivants, ainsi que, sauf accord préalable de l'Entreprise, des végétaux, qui voyagent néanmoins toujours sans garantie de leur état phytosanitaire suite au transport, et toute marchandise d'un poids supérieur à 100kg.

### **ARTICLE 3 : COMMANDE**

Lors de la commande, le Client sélectionne un camion type 10m3. En cas de renseignements inexacts fournis par le Client, l'Entreprise ne sera, dès lors, pas responsable de la mise à disposition d'un véhicule inapproprié ne pouvant se stationner devant le lieu à déménager ou à emménager. Le Client doit également préciser l'adresse exacte de mise à disposition du véhicule avec le personnel de conduite, ainsi que toutes les informations utiles permettant l'accès aux lieux de chargement et de livraison, en tenant compte de la taille du véhicule et des contraintes physiques et réglementaires des lieux considérés (portage, transbordement...).

A défaut de renseignements appropriés fournis par le Client, tous frais supplémentaires liés, directement ou non, à l'inexactitude des renseignements transmis, seront à la charge exclusive du Client et ne pourront nullement engager la responsabilité de l'Entreprise.

Le client doit se charger des autorisations de stationner s'il y a lieu aux 2 adresses, et régler les frais y afférents avant la prestation directement aux services de voirie. En cas d'impossibilité de stationner ou de stationnement gênant, le chauffeur se réserve le droit de se garer à l'endroit le plus proche, le plus sécurisé à un maximum de 25 mètres. A défaut de pouvoir stationner légalement et en toute sécurité à une distance supérieure à 25 mètres du lieu de la prestation indiqué au chargement, DEM SUPER ECO se réserve le droit de refuser d'effectuer la prestation, tout en conservant le paiement intégral de la prestation prévue.

En cas de difficultés de stationnement au lieu de déchargement, le chauffeur se réserve le droit de se garer à l'endroit le plus proche le plus sécurisé pour effectuer la prestation de manutention des mobiliers à décharger à l'arrière du camion, en laissant le soin au client de transporter son mobilier jusqu'au lieu de livraison final prévu au contrat, au risque et péril du client qui est réputé avoir la garde de son mobilier.

En cas d'impossibilité de décharger à proximité du lieu de livraison, le client verra avec l'entreprise pour le stockage de ses meubles en garde meubles : prestation en supplément et aux frais du client sur demande (Tarif 100€ par heure et par homme pour le rangement en garde meubles, 100€ de frais d'entrée comprenant contrat, inventaire et gestion administrative du dossier).

Le Client doit en outre fixer, dans la commande, la durée de la mise à disposition du véhicule avec un Chauffeur/Aide-déménageur, décomptée en journée de sept heures ou en demi-journée de trois heures trente. Le décompte des heures de travail est détaillé à l'article 6.1 des présentes conditions.

En cas de dépassement de délais, le temps se décompte par 30 minutes et sont facturés à 50€ TTC par 30 minutes. Chaque 30 minutes commencées seront facturées le forfait de 30 minutes.

Lorsque le déchargement du véhicule est terminé, et si le Client donne congé au Chauffeur-déménageur et au déménageur supplémentaire avant la fin du temps défini lors de la commande, le Client restera tenu de l'intégralité du budget initialement convenu avec l'Entreprise et cette dernière ne sera ainsi pas tenue de déduire ou rembourser les heures non effectuées.

Toute commande doit être adressée par le Client à l'Entreprise par écrit. L'absence de commande écrite dégage l'Entreprise de toute responsabilité en cas d'absence de mise à disposition ou d'inadéquation du matériel commandé.

Si le Client souhaite modifier la date de son déménagement, il devra s'acquitter de frais auprès de l'Entreprise, calculés de la manière suivante :

- Demande de modification du Client parvenant à l'Entreprise 21 jours minimum avant la date prévue → sans frais pour le Client.
- Demande de modification du Client parvenant à l'Entreprise entre 21 et 10 jours avant la date prévue → 120€ TTC de frais facturés par l'Entreprise au Client.

- Demande de modification du Client parvenant à l'Entreprise moins de 10 jours avant la date prévue → 250€ TTC de frais facturés par l'Entreprise au Client. En tout état de cause, l'Entreprise ne validera la demande de modification formulée par le Client, que sous réserve des disponibilités de ses véhicules et/ou Chauffeurs/Aide-déménageurs, et du paiement des frais ci-dessus visés par le Client.

#### **ARTICLE 4 : ANNULATION DU CONTRAT**

Conformément aux stipulations de l'article 6 ci-dessous, toutes les sommes payées d'avance par le Client sont versées à titre d'arrhes, même si la somme réclamée pour la souscription du contrat constitue la totalité de la somme.

En conséquence, hors les cas d'exercice du droit de rétractation par le Client dans les conditions fixées à l'article 5 ci-après, chaque partie peut revenir sur ses engagements résultant de la commande, le Client en perdant les arrhes versées, l'Entreprise en les restituant au double au Client.

#### **ARTICLE 5 : CONTRAT CONCLU A DISTANCE OU HORS ETABLISSEMENT**

##### **5.1 DROIT DE RETRACTATION**

Dans tous les cas, le présent contrat ayant été conclu à distance ou hors établissement - au sens des dispositions de l'article L 121-16 du Code de la Consommation - le Client bénéficie d'un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la conclusion des présentes, pour exercer son droit de rétractation et ce, sans avoir à motiver sa décision.

## FORMULAIRE

Vous avez ci-dessous le formulaire de rétractation à nous retourner :

À l'attention du service DEM SUPER ECO, A. T. Océan Indien rue de l'Archipel ZI de Kaweni 97600 MAMOUDZOU :

Notification de rétractation

À DEM SUPER ECO

Je soussigné notifie ma rétractation du contrat:

Contrat conclu le : .....

Nom du client : .....

Adresse du client : .....

Signature :

Date :

### 5.2 EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Ledit droit de rétractation peut être exercé, au choix du Client, soit par l'envoi, à l'Entreprise, du formulaire de rétractation transmis par l'Entreprise au moment de la commande, soit par l'envoi, à l'Entreprise, de toute autre notification émanant du Client et exprimant sa volonté non ambiguë de se rétracter. Les frais d'envoi de la notification sont à la charge du Client. En cas de litige, il appartient au Client de prouver qu'il a bien exercé son droit de rétractation dans les délais et conditions précisés aux articles L 121-21 et suivants du Code de la Consommation.

### 5.3 CONSEQUENCES

Au plus tard dans les QUATORZE (14) jours suivant la réception de la notification de rétractation adressée par le Client, l'Entreprise procédera au remboursement des sommes déjà versées par le Client et ce, selon le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour payer l'Entreprise, sauf accord express du Client sur un autre mode de règlement.

L'exercice de son droit de rétractation par le Client met fin à l'obligation des parties d'exécuter le présent contrat de mise à disposition d'un véhicule avec Chauffeur/Aide-déménageur, ainsi que l'ensemble des éventuels contrats accessoires au contrat de déménagement.

## **5.4 RENONCIATION AU DROIT DE RETRACTATION**

Si le Client souhaite que les prestations de déménagement soient intégralement exécutées avant la fin du délai de rétractation stipulé à l'article 5.1 ci-dessus, il devra en faire la demande expresse à l'Entreprise par tout moyen permettant de conserver sa demande sur un support durable (papier, numérique...). Ladite demande devra impérativement contenir la renonciation expresse du Client à son droit de rétractation.

## **ARTICLE 6 : PRIX ET PAIEMENT**

### **6.1 FIXATION DU PRIX**

Le prix de l'opération commandée par le Client est fixé lors de la commande. Sauf mention contraire, il s'entend hors taxes et sera augmenté de la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation. Le prix de l'opération comprend : une redevance forfaitaire pour la mise à disposition du véhicule et du personnel de conduite, une indemnité kilométrique, calculée comme indiqué ci-dessous, les frais éventuels liés au trajet à effectuer avec le véhicule (péages...). Le prix pourra être augmenté d'un tarif de débordement, uniquement dû en cas de dépassement de la durée de mise à disposition fixée par le Client lors de la commande. A raison de 50€ TTC par 30 minutes et par personnel. Toutes 30 minutes supplémentaires commencées sera dues.

Les kilomètres parcourus et les heures de personnel de conduite sont comptabilisés du départ du garage de l'Entreprise – situé au 3 enclos des Bénédictins 18000 BOURGES- jusqu'au lieu indiqué par le Client, puis du lieu indiqué par le Client jusqu'au garage de l'Entreprise. Au-delà de 30 kilomètres, chaque kilomètre supplémentaire sera facturé 2€.

En cas de dépassement de la durée de mise à disposition du véhicule et du personnel qui s'entend au départ du dépôt jusqu'au retour au dépôt, telle que prévue dans la commande, le Client devra payer un supplément comme indiqué ci-dessus.

Les prix fixés lors de la commande sont fermes et définitifs. Ils ne peuvent subir d'évolutions qu'en cas de modification expresse des termes de la commande, en accord avec les deux parties. En pareil cas, l'Entreprise fera ses meilleurs efforts pour informer au plus tôt le Client des modifications des tarifs initialement convenus. Le Client est informé que toute demande de prestations supplémentaires de sa part fera l'objet d'une facturation supplémentaire, selon devis soumis à son acceptation par l'Entreprise (monte-meubles, personnel supplémentaire pour l'emballage, démontage ou remontage du mobilier, garde meubles).

### **6.2 REGLEMENT DU PRIX**

Le paiement se fait dans son intégralité lors de la commande sur le site internet de l'Entreprise, accessible à l'adresse web suivante <http://www.tessiot-demenagement.com/mayotte/calculateur-delsupereco-mayotte/>, par carte bancaire.

Les achats complémentaires (consommables, location de matériels) sont à régler avant la prestation à l'entreprise par Carte Bancaire.

L'encaissement effectif par l'Entreprise sera dès lors considéré comme valant complet paiement du prix.

### **6.3 PENALITES DE RETARD**

En cas de non-paiement comme en cas de retard de paiement, l'entreprise appliquera des pénalités de retard à un taux égal à TROIS (3) fois le taux de l'intérêt légal. De telles pénalités seront exigibles par l'entreprise par lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de procédure de recouvrement, tous les frais encourus seront supportés par le client, en sus des intérêts stipulés.

### **ARTICLE 7 : MISE A DISPOSITION**

Le véhicule et le personnel de conduite sont mis à disposition du Client sur le lieu prévu dans la commande. La mise à disposition se termine par leur retour dans les locaux de l'Entreprise, ou dans tout autre endroit expressément précisé dans la commande.

Le service DEM SUPER ECO est réservable du lundi au samedi, hors jours fériés.

En cas d'impossibilité technique ou en cas de force majeure, DEM SUPER ECO s'engage alors à faire ces meilleurs efforts pour présenter au client un nouveau chauffeur, sans obligation de résultats. Si le client l'accepte, Dem super Eco pourra également convenir avec lui d'une autre date de transport de marchandise. Dans les 2 cas, le client s'engage à accepter une nouvelle planification de la prestation et ne pourra exiger un quelconque dédommagement financier.

### **ARTICLE 8 : PERSONNEL**

Le Chauffeur-Chargeur assure la conduite et la manutention dans le camion, ce qui comprend:

- la conduite proprement dite du véhicule et sa protection contre le vol, dans des conditions normales de vigilance ;
- la préparation technique du véhicule, au chargement et au déchargement ;
- la mise en œuvre et la surveillance des éventuels équipements spéciaux du véhicule (hayon élévateur...);
- la vérification, avant le départ, du chargement, du calage et de l'arrimage, en particulier du point de vue de la sécurité de la circulation ;
- la participation aux opérations de manutention du trottoir de l'adresse de chargement à l'intérieur du camion, de chargement, d'arrimage et de déchargement des biens du Client du véhicule sur le trottoir du lieu de livraison .

Le déménageur en option assure l'opération « Coup de main » de la manutention depuis le domicile jusqu'au camion.

En tout état de cause, le Client s'engage à être présent tant au chargement qu'à la livraison de ses biens. Lors du chargement, il s'engage ainsi, avant le départ du véhicule, à vérifier qu'aucun objet n'a été oublié dans les locaux. Lors de la livraison, il doit vérifier que le véhicule mis à disposition a bien été intégralement déchargé.

Un personnel supplémentaire peut être commandé pour effectuer le démontage et remontage du mobilier ainsi que l'emballage. Mais cette prestation n'est pas prévue dans le contrat de base DEM SUPER ECO et fera l'objet d'un contrat à part avec A. T. Déménagements. Toutes opérations de démontage, remontage et emballage effectué par le déménageur fera l'objet d'une facturation complémentaire.

#### **ARTICLE 9 : OPTIONS – CHARGES LOURDES**

Le transport de charges lourdes spécifiques (piano, coffre-fort, etc...) faisant l'objet d'un supplément tarifaire, toutes charges lourdes non expressément déclarées lors de la commande par le Client ne pourront être prises en compte le jour du déménagement par l'Entreprise.

#### **ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ**

L'Entreprise décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses intermédiaires substitués.

L'Entreprise est responsable des biens qui lui sont confiés, sauf cas de force majeure, vice propre de la chose ou fait du Client.

En cas de dommages aux biens du Client, et pour le cas où la responsabilité de l'Entreprise serait engagée, l'indemnisation intervient dans la limite du préjudice matériel prouvé et des conditions particulières suivantes :

- Indemnité maximum de 300€ par objet /élément de mobilier perdu ou endommagé ;
- Indemnité maximum globale de 5000€ pour l'intégralité des biens
- 

#### **ARTICLE 11 : EXCLUSION DE RESPONSABILITE**

L'Entreprise n'est pas responsable des dommages survenus aux biens du Client résultant :

- du vice propre ou d'un dérèglement de la chose ;
- de la survenance d'un événement présentant les caractères de la force majeure au sens des dispositions de l'article 1148 du Code Civil ;
- d'une absence de conditionnement, d'un conditionnement insuffisant ou défectueux et, plus généralement, de tous dommages résultant d'une faute ou d'une négligence du Client ;
- d'une défectuosité du chargement des biens dans le véhicule, réalisé par le Client seul, ou d'un bien manipulé par le Client seul.

#### **ARTICLE 12 : ACTIONS ET PRESCRIPTION**

A la réception du mobilier, le Client doit vérifier l'état de ses biens et en donner décharge, dès la livraison terminée, au Chauffeur/Aide- déménageur, à l'aide de la lettre de voiture remise par l'Entreprise.

Pour preuve, le Client devra émettre, dès la fin de la prestation, en présence du Chauffeur préposé de l'Entreprise, des réserves écrites, précises et détaillées sur le bulletin de livraison de la lettre de voiture, sous la rubrique prévue à cet effet.

Conformément aux dispositions de l'article L 121-95 du Code de la Consommation, en cas d'absence de réserves à la livraison ou en cas de réserves expressément contestées par les représentants de l'Entreprise sur la lettre de voiture, le Client doit, en cas de détériorations et pertes pendant le transport, adresser à l'Entreprise des protestations motivées sur l'état du mobilier réceptionné et/ou son caractère incomplet, par lettre recommandée avec avis de réception envoyée dans les 10 jours calendaires à compter de la réception de ses biens. A défaut, le Client sera forclos et sera privé du droit d'agir contre l'Entreprise. En tout état de cause, le Client doit apporter la preuve que les pertes ou avaries sont le fait de l'Entreprise.

L'absence de réserves écrites, précises et détaillées à la livraison implique une présomption de livraison conforme.

Les actions en justice pour avaries, pertes ou retard fondées sur le présent contrat, sont prescrites dans le délai d'un an à compter de la livraison (article L 133-6 du Code de Commerce).

### **ARTICLE 13 : REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENTS – MEDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION**

Conformément aux dispositions du code de la consommation relatives au processus de médiation des litiges de la consommation, le client a le droit, en vue de la résolution amiable d'un litige né du contrat et l'opposant à l'entreprise, de recourir gratuitement et aux conditions fixées par ledit code, à un médiateur de la consommation.

Les coordonnées du médiateur compétent dont SUPER DEM ECO relève (art. L. 616-1, C. Consommation) sont :

Medicys, Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice

73 Boulevard de Clichy 75009 Paris

[www.medicys.fr](http://www.medicys.fr) – [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)