

Conditions générales de déménagement du groupe professionnel Déménagements de l'Association suisse des transports routiers ASTAG

Art. 1 Champ d'application

Tout ordre de déménagement est exécuté conformément aux présentes conditions générales de déménagement du groupe professionnel Déménagements de l'Association suisse des transports routiers ASTAG telles que décrites ci-après, sauf disposition légale impérative contraire.

Les conditions générales se fondent sur les dispositions du Code des obligations (CO) ainsi que sur l'accord entre la Confédération suisse et la Communauté Européenne sur le transport de marchandises et de voyageurs par rail et par route (RS 0.740.72).

Les conditions générales complètent les dispositions légales. Les accords qui s'en écartent doivent être conclus par écrit.

Art. 2 Généralités

L'ordre doit contenir toutes les indications nécessaires à son exécution régulière, tels que renseignements sur les marchandises réglementées (par exemple : marchandises dangereuses) ainsi que sur celles qui exigent un traitement particulier.

Le déménageur vérifie l'ordre soigneusement ; il n'est toutefois pas tenu de vérifier le contenu des contenants ou des envois, ni de contrôler les poids ou dimensions. Si le déménageur constate la présence d'imprécisions, il les élucide au plus vite avec le client.

Le volume non utilisé de l'unité de transport reste à la libre disposition du déménageur. Ce dernier est autorisé à confier l'exécution de l'ordre à un autre déménageur.

Art. 3 Exécution du transport en général

Tout ordre de déménagement implique qu'il puisse être exécuté dans des conditions normales; les routes de grande communication, de même que les rues et chemins d'accès aux immeubles où s'effectuent chargements et déchargements doivent être accessibles aux déménageuses.

En présence de jardins ou autres obstacles du même type, un accès normal suppose une distance maximale de 15 mètres entre le véhicule et l'entrée de l'immeuble. Les corridors, escaliers, etc. doivent permettre un transport sans encombre. En outre, les réglementations officielles doivent permettre le déroulement du déménagement tel que prévu.

Dans tous les autres cas, le prix du déménagement est majoré en fonction du surcroît de travail.

Art. 4 Obligations du déménageur

Le déménageur est tenu de mettre à disposition au moment convenu les moyens de transport nécessaires à l'exécution de l'ordre. Il exécute l'ordre conformément au contrat et avec la diligence requise. La livraison des marchandises au lieu de destination doit s'effectuer immédiatement après l'arrivée du transport, ou au moment convenu entre les parties.

Art. 5 Obligations du client

Le client doit veiller à un emballage approprié. Il doit fournir en temps utile des indications précises au déménageur quant à l'adresse du destinataire, le lieu de la livraison et le contexte local.

Le client est tenu d'attirer l'attention du déménageur sur les caractéristiques particulières de la marchandise et sur les dommages qu'elle est susceptible de subir.

Le client doit veiller à ce que les travaux de transport, le chargement et le déchargement puissent commencer au moment convenu, respectivement dès la mise à disposition des déménageuses.

Sous réserve d'accords différents, il appartient au client de fournir tous les documents et autorisations, ainsi que d'organiser les mesures de circulation nécessaires à l'exécution du transport.

Le client est tenu de produire un inventaire conforme à la vérité de la marchandise à déménager. Il en prend l'entière responsabilité envers le déménageur, de même qu'envers les entreprises de transport par chemins de fer, les douanes et, le cas échéant, les autres autorités. A défaut d'indication à ce sujet, le déménageur

est en droit de considérer la marchandise à transporter comme des effets personnels usagés.

Le client doit procurer les documents requis par les douanes et répond de l'exactitude de leur contenu. Il répond également de toutes les conséquences résultant du défaut, de la remise tardive, du caractère incomplet ou de l'inexactitude de ces documents. Il doit au déménageur tous les débours résultant des opérations de douane relatives aux marchandises à déménager. Les frais des formalités douanières tels que devisés correspondent à un déroulement normal des opérations. Le déménageur doit être payé pour les attentes prolongées aux douanes et les négociations particulières avec les autorités compétentes. Le déménageur n'est pas tenu de faire l'avance des frais de transport, droits de douane et autres redevances. Il peut demander au client des avances dans la monnaie correspondant aux débours. Si le déménageur procède à une avance, il a droit à une commission sur cette avance, aux intérêts sur la somme avancée et à une compensation convenable pour toute perte de change.

Tous les travaux et coûts supplémentaires engendrés par la prise en charge tardive des marchandises déménagées par le client sont à sa charge. Si le déchargement ne peut pas commencer après un temps d'attente de quatre heures, le déménageur est en droit de décharger les marchandises transportées dans un entrepôt, aux frais, risques et périls du client. Dans ce cas, la responsabilité du déménageur se limite au choix diligent de l'entrepôt.

Sont expressément exclus du transport : l'argent liquide, les titres au porteur, y compris les papiers-valeurs au sens de la loi sur les bourses, ainsi que les métaux précieux.

Art. 6 Prix

Le prix est déterminé à la dépense ou fixé à forfait. Sauf accord particulier, les éléments suivants ne sont pas compris dans le prix :

- a) l'emballage et le déballage des effets de déménagement, en particulier les frais supplémentaires découlant d'opérations d'emballages complémentaires effectuées le jour du déménagement par le déménageur;
- b) le transport de matériel d'emballage livré ou retourné par course spéciale ainsi que sa location ou son achat;
- c) le démontage et le remontage de meubles compliqués ou neufs, qui exigent beaucoup de temps ou le recours à un spécialiste;
- d) le transport de réfrigérateurs/bahuts de plus de 200 litres, de pianos droits, de pianos à queue, de coffres-forts et d'autres objets pesant plus de 100 kilos;
- e) la dépose et la pose de tableaux, glaces, pendules, lampes, rideaux, installations spéciales, etc.;
- f) les manipulations supplémentaires d'objets dont le transport doit intervenir par les fenêtres ou les balcons;
- g) les primes d'assurances-transport;
- h) les frais de dédouanement, taxes et droits de douane;
- i) les taxes routières, les frais de bac et les taxes officielles en tout genre;
- j) les frais et prestations supplémentaires dans l'intérêt du déménagement, même sans instruction particulière;
- k) les dépenses supplémentaires dues aux conditions météorologiques ou lorsque la déménageuse ne peut accéder à son objectif à cause de routes barrées ou en travaux, de même que pour le temps d'attente de la déménageuse et du personnel qui n'est pas imputable au déménageur;
- l) d'autres suppléments appropriés pour le port des marchandises sur des parcours longs ou inhabituels, pour autant que ces circonstances n'aient pas été expressément prises en compte lors de la fixation du prix, ainsi que les frais supplémentaires dus à des détours, si les voies directes étaient barrées ou impraticables;

Conformément aux dispositions légales, la dépose et la pose de luminaires ou d'autres appareils raccordés au réseau électrique ne peuvent être assumées par le personnel de transport.

Art. 7 Paiement

En règle générale, les déménagements se paient comptant. L'encaissement a lieu avant le déchargement. Les transports à destination de l'étranger se paient d'avance.

Art. 8 Changement de destination/annulation

Le client peut modifier le cours d'un déménagement pendant son exécution, à condition de rembourser au déménageur les frais qui en résultent.

L'annulation du déménagement doit intervenir par écrit.

Si l'annulation intervient moins de 14 jours avant le déménagement prévu, le client doit le 30 % du prix convenu à titre d'indemnité forfaitaire pour les frais et l'activité déployée.

Si l'annulation intervient moins de 48 heures avant le déménagement prévu, le client doit le 80 % du prix convenu. Le déménageur a en outre droit à la réparation du dommage supplémentaire, s'il en démontre l'existence.

Art. 9 Droit de rétention

Lorsque la marchandise est refusée ou que les frais et autres réclamations dont elle est grevée ne sont pas payés, le déménageur peut garder la marchandise en dépôt ou la déposer chez un tiers, aux frais, risques et périls du client. Les articles 444, 445 et 451 CO sont notamment applicables.

Dans cette hypothèse, le déménageur peut mettre le client par écrit en demeure de payer dans les 30 jours. Cette mise en demeure doit contenir l'avertissement selon lequel le déménageur a le droit, faute de paiement, de réaliser au mieux les marchandises concernées de gré à gré, sans autre formalité (selon sa propre appréciation, vente de gré à gré ou, en cas de valeur vénale minime, destruction).

Art. 10 Responsabilité

Le déménageur ne répond pas des dommages qui résultent d'une simple négligence de sa part ou de la part de son personnel. Il répond uniquement des cas intentionnels de détérioration ou des dommages causés par suite d'une négligence grave. Il n'en répond toutefois que s'il n'apporte pas la preuve qu'il a exercé toute la diligence requise propre à éviter un dommage de cette nature ou que le dommage se serait produit malgré l'observation de cette diligence. S'agissant des dommages par suite d'un dol ou d'une négligence grave, la responsabilité se limite à la valeur actuelle des biens.

La responsabilité du déménageur n'excède en aucun cas celle des entreprises de transport auxquelles il a recours (chemins de fer, compagnies de navigation maritime ou aérienne, postes, etc.).

Le déménageur ne répond que des marchandises dont le conditionnement satisfait aux exigences du transport. Ainsi, les objets fragiles tels que lampes, abat-jours, plantes, appareils électroniques (téléviseurs, ordinateurs, etc.) doivent être emballés de manière adéquate. En cas de dégât au contenu de caisses et autres récipients, le déménageur ne répond que lorsque l'emballage et le déballage ont été assurés par son personnel ou par des auxiliaires qu'il a chargés de ce travail. La responsabilité du déménageur se limite dans tous les cas au coût de la réparation, pour autant qu'elle soit possible, ou à l'indemnisation de la dévalorisation, à l'exclusion de toute autre compensation.

La responsabilité du déménageur commence lors de la prise en charge de la marchandise à transporter et se termine en règle générale au moment de sa livraison au lieu de destination convenu par le client, de sa emmagasinage à l'entrepôt ou de sa remise à un autre déménageur. Si le déménageur confie légitimement le mandat à un autre déménageur ou à un autre magasinier, il répondra uniquement du fait qu'il l'ait correctement choisi et instruit.

Les dommages-intérêts dus par le transporteur sont limités à CHF 25'000.- par événement. Les accords particuliers d'assurance sont réservés (article 12 ci-après).

Art. 11 Exclusion de responsabilité

Le déménageur est libéré de sa responsabilité, lorsque la perte ou l'avarie est due à une faute du client, à une intervention de ce dernier à l'insu du déménageur, à des défauts de la marchandise ou à des circonstances indépendantes de la volonté du déménageur.

En cas de dommages à des objets particulièrement exposés tels que marbres, verres et porcelaines, stucs, lustres, abat-jours, appareils de radio et de télévision, matériel, logiciels et données informatiques et autres objets délicats (lampes, animaux, etc.), le déménageur est libéré de sa responsabilité, s'il a pris les précautions usuelles en la matière.

Le déménageur ne répond pas des espèces et papiers-valeurs (article 5 paragraphe 7 ci-dessus). Il n'assume aucune responsabilité pour les objets de valeur tels que bijoux, documents, objets d'art, antiquités, objets de collection.

Si une liste des objets de ce genre, indiquant leur valeur détaillée, a été remise au déménageur et que sur cette base, une assurance de transport a été conclue, le client bénéficie alors de cette couverture d'assurance.

Le déménageur ne répond pas des avaries survenues pendant le chargement, le déchargement ou le levage à la corde, lorsque leur taille ou leur poids n'est pas en adéquation avec l'espace disponible au lieu de chargement ou de déchargement, et cela à la condition que le déménageur ait préalablement attiré l'attention du client ou du destinataire sur ce point, et que le client ait cependant exigé l'exécution de la prestation. De même, le déménageur ne répond pas des dégâts aux murs, fenêtres, sols ou rampes, lorsque la taille ou le poids des marchandises à transporter n'est pas en adéquation avec l'espace disponible au lieu de chargement ou de déchargement.

Le déménageur ne répond pas des dommages causés par les incendies, accidents, guerres, grèves, force majeure, ni des dommages causés au moyen de transport par un tiers.

Le client n'a droit à aucune indemnisation si le chargement ou la livraison est retardé par une panne, un accident, les conditions météorologiques ou pour toute autre raison indépendante de sa volonté.

Sauf accord préalable, le déménageur n'assume aucune responsabilité pour les retards provoqués par la mise à disposition tardive de moyen de transport ou l'inobservation des délais réglementaires par d'autres entreprises participant au transport. Les frais qui en résultent (taxes de stationnement, entreposages intermédiaires, etc.) sont à la charge du client. Le déménageur ne répond pas non plus des avaries et pertes qui peuvent se produire en de telles circonstances.

Art. 12 Assurance de transport

En couverture des risques de transport, le déménageur fait bénéficier le client, sur son instruction expresse et contre paiement des coûts supplémentaires, d'une couverture d'assurance.

La couverture du risque de casse implique que les objets concernés aient été emballés et déballés par le déménageur ou ses auxiliaires. Il appartient au client de fixer les valeurs d'assurance. L'assurance est dans tous les cas conclue sur le fondement des clauses usuelles des «conditions générales pour l'assurance des marchandises contre les risques de transport» (CGAT), applicables en Suisse, au déménagement d'objets usagés.

Si le client renonce à conclure une assurance, il assume lui-même tous les risques dont le déménageur ne répond pas aux termes des présentes conditions générales.

Art. 13 Annonce des défauts

Le client est tenu de vérifier la marchandise transportée immédiatement après la livraison. Les réclamations pour pertes ou avaries doivent être faites **immédiatement** au moment de la livraison et confirmées **par écrit** au déménageur dans les **trois jours** qui suivent. Les avaries non apparentes doivent être annoncées par écrit au déménageur dans les **trois jours**.

Aucune réclamation ne peut être prise en considération après l'expiration de ces délais.

Art. 14 For et droit applicable

S'agissant du règlement de tout litige relatif à des prestations de services ne concernant pas l'usage habituel ou des besoins personnels ou familiaux, le for sera situé au lieu du siège du déménageur.

Le droit suisse est applicable.