

# MoveAgain AG

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version du [03.10.2023]

#### 1. Objet

1.1 Moveagain AG, Färberstrasse 3, 8008 Zürich, Suisse, (ci-après "MoveAgain") exploite une plateforme en ligne pour des services à domicile (ci-après "Services"), dont font partie les déménagements, nettoyages, travaux de peinture, etc. MoveAgain peut proposer, via la plateforme en ligne, d'autres services en rapport avec les prestations susmentionnées. Cela peut inclure le traitement des paiements ou la communication entre les parties.

1.2 Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") avant de commander un service via la plateforme en ligne. Les CGV deviennent - pendant le processus de commande - partie intégrante de la relation contractuelle respective entre vous et MoveAgain en cochant la case ["J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente"]. Vous acceptez les conditions suivantes ainsi que notre déclaration de protection des données et vous déclarez avoir le droit de conclure des contrats et être âgé d'au moins 18 ans.

1.3 Si vous concluez le contrat au nom d'un tiers, d'une entreprise, de votre employeur, etc., vous déclarez que vous êtes autorisé à représenter la personne, l'entreprise, l'employeur, etc. en question et à conclure des actes juridiques en son nom. MoveAgain peut - indépendamment des règles internes ou de la situation de l'entreprise concernée et des inscriptions au registre du commerce et sans autre vérification de l'autorisation - partir du principe que vous disposez de l'autorisation correspondante pour la représentation. Dans les présentes conditions générales, les termes "vous", "votre" ou autres désignent toujours l'entreprise, l'employeur, etc. pour lequel/laquelle vous agissez.

1.4 MoveAgain se réserve le droit de modifier les CGU à tout moment. Toutes les modifications et/ou adaptations entrent en vigueur dès la publication des nouvelles CGV sur notre site Internet. L'applicabilité des CGV (date déterminante) est déterminée après avoir sélectionné la case à cocher ["J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente."] dans le cadre du processus de commande.

#### 2. OFFRE ET RÉALISATION DU CONTRAT

2.1 MoveAgain établit un devis sur la base des données que vous lui avez transmises, telles que les adresses, les biens à déménager, etc. L'offre vous est envoyée par voie électronique et est valable pour une durée de 5 jours ouvrables. Vous n'êtes pas obligé d'accepter l'offre. Le refus ou la non-acceptation de l'offre n'entraîne aucune obligation ni aucun inconvénient.

2.2 Le contrat, et donc la relation contractuelle, est conclu lorsque vous acceptez l'offre de MoveAgain. L'offre est acceptée en cliquant sur ["Réserver maintenant"] sur la plateforme en ligne.

Le contrat peut également être conclu par e-mail ou par téléphone. Dans ce dernier cas (téléphone), la conversation est enregistrée, après information préalable et votre accord.

2.3 Le contrat est conclu exclusivement entre vous et MoveAgain. MoveAgain fera appel à une entreprise tierce (ci-après "entreprise partenaire") pour fournir le(s) service(s). Dans ce cas, aucun contrat n'est conclu entre vous et l'entreprise partenaire. La rémunération pour la prestation convenue et fournie doit être versée uniquement à MoveAgain. MoveAgain est votre interlocuteur avant, pendant et après la prestation de services. Aucune rémunération n'est due directement à l'entreprise partenaire. Si l'entreprise partenaire vous demande de le faire, contactez immédiatement MoveAgain.

2.4 Vos données peuvent être transmises à une moyenne de 3 déménageurs coopérant avec MoveAgain pour la création de devis de déménagement personnalisés et la prise éventuelle d'un rendez-vous de conseil. MoveAgain ne transmet vos données qu'à des déménageurs professionnels qui apportent leur expertise sur le marché et qui ont été engagés contractuellement par MoveAgain à traiter vos données de manière confidentielle. MoveAgain reçoit une rémunération pour la transmission de votre demande à des entreprises de déménagement adéquates.

## **3. DEVOIRS/OBLIGATIONS DU CLIENT**

### **3.1 Données et liste de déménagement**

3.1.1 Vous vous engagez à fournir des informations véridiques et complètes sur l'ensemble des biens à déménager, les conditions locales et les objets à nettoyer. Cela comprend notamment les indications nécessaires concernant le lieu d'emménagement et de déménagement, d'autres circonstances particulières, les indications de mètres pour les trajets vers et depuis le véhicule, les indications de surface, le nombre de pièces, les personnes dans le ménage, les indications d'étage, les caves, le contenu de la liste de déménagement, l'ascenseur, etc. Si vous omettez de mentionner des circonstances particulières, telles que les longs trajets entre la porte d'entrée et la rue, les indications de surface, le nombre de pièces, les personnes dans le ménage, etc., MoveAgain se réserve le droit de vous facturer des frais supplémentaires après l'exécution de la prestation.

3.1.2 Vous acceptez et vous vous engagez à fournir à MoveAgain des informations complémentaires en cas de transport d'objets dépassant deux mètres de long et/ou de large et/ou de profondeur et/ou pesant plus de 100 kilos (par exemple, statue en marbre, piano, coffre-fort, etc.) et/ou nécessitant un équipement de transport particulier.

3.1.3 Vous vous engagez à envoyer une liste de déménagement complète à MoveAgain. La liste de déménagement doit être fournie immédiatement au cours du processus de commande et de réservation. Si cette information n'est pas demandée lors du processus de commande et de réservation et/ou si elle ne peut pas être saisie, vous devez envoyer la liste de déménagement ou la compléter au plus tard trois jours avant la date convenue pour la prestation de services. Cela peut se faire soit via le formulaire standardisé, soit par e-mail.

3.1.4 Si vous omettez de fournir les informations (points 3.1.1-3.1.3), MoveAgain se réserve le droit de vous facturer les frais correspondants après l'exécution de la prestation. MoveAgain se réserve également le droit de ne pas transporter les objets en question. Le transport d'objets de valeur (par ex. bijoux, or, œuvres d'art, etc.) n'est pas prévu et leur sécurité ainsi que leur préservation ne peuvent être garanties à aucun moment. Par ailleurs, il est renvoyé à l'exclusion de transport du point 3.5.

3.1.5 Si, sur certains points, il n'est pas possible de donner une indication claire et/ou si des indications spéciales sont nécessaires, vous devez le noter dans le champ de commentaire et/ou le mentionner lors de l'entretien personnel.

## **3.2 Opérations préparatoires Apports de déménagement**

3.2.1 Vous vous engagez à effectuer à temps toutes les opérations préparatoires nécessaires à la bonne exécution du déménagement et, en particulier, à garantir un emballage correct et adapté au transport des effets de déménagement. L'emballage doit être approprié et sûr pour le transport ; les effets de déménagement doivent être emballés de manière empilable. Les pièces mobiles, fragiles et/ou électroniques doivent être particulièrement protégées. Ces objets doivent être emballés de manière à ce qu'ils soient suffisamment protégés contre les forces normalement exercées pendant le transport et qu'ils puissent être empilés. L'entreprise partenaire n'est pas tenue (voir tout le point 3.2.1) de vérifier cela avant le transport. L'entreprise partenaire peut refuser les effets de déménagement qui n'ont pas été emballés de manière appropriée et sûre pour le transport. Dans ce cas, le refus de transport ne constitue pas une violation du contrat. MoveAgain n'est en aucun cas responsable des dommages causés aux objets qui n'ont pas été emballés de manière adéquate et sûre pour le transport.

3.2.2 Vous vous engagez à démonter les meubles emboîtables et les meubles légers, tels que les Pax IKEA, les étagères Billy, etc.

3.2.3 Les obligations mentionnées aux points 3.2.1 et 3.2.2 ci-dessus ne s'appliquent pas si les actes préparatoires sont réservés en tant que prestation supplémentaire auprès de MoveAgain via la plateforme en ligne.

## **3.3 Actes préparatoires, autorisations et documents**

3.3.1 Vous vous engagez à obtenir, si nécessaire, les autorisations administratives pour les zones d'interdiction de stationnement pour la période de déménagement convenue sur le lieu d'emménagement et/ou de déménagement, sauf si vous avez réservé l'organisation des autorisations administratives comme service supplémentaire. Vous reconnaissez toutefois que l'obtention de ces autorisations est à la discrétion des autorités et ne peut être garantie par MoveAgain.

3.3.2 Vous vous engagez à mettre à disposition de MoveAgain tous les documents, papiers d'accompagnement, autorisations, licences, documents douaniers, etc. qui sont nécessaires pour le transport en vertu d'une disposition légale ou d'une décision administrative. MoveAgain n'a pas l'obligation de se procurer ces documents ou de les vérifier au préalable ; cela vous incombe.

3.3.3 Vous êtes tenu d'accepter une zone de stationnement interdit payante en cas d'inaccessibilité sur le lieu de chargement et/ou de déchargement. Si vous indiquez que le lieu de chargement et/ou de déchargement est accessible aux camions jusqu'à 20 mètres et/ou peut être atteint sans problème et que ce n'est pas le cas le jour du déménagement, par exemple parce que

des tiers ont garé leurs véhicules ou qu'il existe d'autres obstacles, MoveAgain facturera des frais supplémentaires en raison du surcroît de travail qui en résulte (forfait par heure). Le surcroît de travail est déterminé à hauteur de CHF 50.00 brut par heure et par travailleur de l'entreprise partenaire pour la durée du chargement et du déchargement. Les heures entamées sont facturées à hauteur de CHF 50.00 par travailleur de l'entreprise partenaire. Il en va de même pour les ascenseurs qui ont été déclarés disponibles et qui ne le sont pas le jour de l'exécution de la commande, quelle qu'en soit la raison. Les ascenseurs dans lesquels moins de 50% de la marchandise transportée peut être placée sont considérés comme non disponibles au sens de ce qui précède.

### **3.4 Obligations le jour du déménagement**

3.4.1 Vous vous engagez à vérifier qu'aucun objet et/ou équipement n'est emporté ou laissé par erreur sur le lieu de chargement.

3.4.2 Vous vous engagez à être présent sur le lieu de chargement et de déchargement et à pouvoir signer d'éventuels documents de travail/rapports/procès-verbaux de transfert. Si vous n'êtes pas présent, vous désignez une tierce personne autorisée à expédier ou à recevoir les biens à déménager, à vérifier qu'ils ne sont pas endommagés, à accepter les prestations de MoveAgain et à signer le procès-verbal de remise ainsi que d'autres documents. Il vous incombe d'informer votre tiers autorisé de tous les détails de la commande, des questions contractuelles et autres accords. MoveAgain décline toute garantie si ni vous ni une tierce personne autorisée et instruite n'êtes sur place.

3.4.3 En cas de retard dû à votre absence et/ou à votre non représentation en bonne et due forme, MoveAgain sera en droit de facturer une indemnité de CHF 100.00 brut par demi-heure entamée ainsi que par déménageur présent sur place en raison des frais de tiers occasionnés. A partir de 3 heures d'attente, MoveAgain est en droit, sans fournir le service commandé, de vous facturer l'intégralité de la rémunération convenue dans le contrat, au sens d'une indemnité. Dans ce cas, vous êtes autorisé à prouver que le dommage à compenser par l'indemnité n'a pas du tout eu lieu et/ou qu'il est inférieur à l'indemnité.

3.4.4 En cas de chutes de neige, le Client est responsable du déneigement du chemin d'accès et du parking. Si l'accès ou le stationnement est rendu impossible par la neige, MoveAgain se réserve le droit de facturer les éventuels travaux de déneigement ou d'annuler la commande.

### **3.5 Exclusion du transport / caractère raisonnable / exclusion**

3.5.1 Le transport de drogues ou d'autres objets illégaux est exclu dans tous les cas et sans exception.

3.5.2 Sauf accord préalable, le transport est également exclu : Les animaux, l'argent liquide, les titres au porteur, les métaux précieux, les pierres précieuses, les armes ainsi que leurs composants et les munitions, les bouteilles de gaz et les conteneurs de carburant ainsi que les dépouilles mortelles de personnes et d'animaux.

3.5.3 Toute commande passée à MoveAgain présuppose que les conditions d'exécution de la commande sont raisonnables. Si une commande n'est pas acceptable, par exemple en cas de forte pollution de l'objet ou de biens à déménager non emballés, MoveAgain se réserve le droit de facturer un supplément ou d'interrompre la commande et de résilier le contrat. MoveAgain n'est en aucun cas responsable des frais qui en découlent.

3.5.4 Pour tous les services de nettoyage, comme par exemple le nettoyage de fin de séjour, aucune élimination des moisissures n'est effectuée. Vous êtes responsable de l'élimination des moisissures et autres salissures de l'objet qui sont liées à une utilisation non conforme aux prescriptions.

## **3.6 Réception et procédure en cas de défauts/dommages**

3.6.1 La prestation (effets de déménagement, état de l'appartement nettoyé) doit être immédiatement contrôlée par vous-même ou par une tierce personne mandatée par vos soins après sa fourniture et acceptée à l'aide du procès-verbal de remise. Les défauts ou dommages ne justifient pas le refus de la réception, mais doivent être mentionnés sur le procès-verbal de remise. Le procès-verbal de remise doit être signé conjointement avec l'entreprise partenaire.

3.6.2 Les dommages et/ou pertes des biens de déménagement visibles de l'extérieur doivent être consignés sur le procès-verbal de remise et doivent être signalés à MoveAgain dès la livraison, au plus tard le jour suivant, de manière détaillée et suffisamment concrète sous forme de texte (e-mail, lettre). En cas de forme de lettre, le cachet de la poste fait foi. Une simple mention sur le justificatif de prestation, le justificatif de livraison ou le procès-verbal de dommage ne suffit pas à cette obligation de notification. Une réclamation orale est autorisée si le dommage est signalé par téléphone à MoveAgain "immédiatement à la livraison".

3.6.3 Si vous refusez de mentionner les dommages apparents sur le procès-verbal de remise ou de signer le procès-verbal de remise, vous renoncez au droit de signaler ces dommages apparents à MoveAgain après la prestation de services. Seuls les services et/ou objets et/ou installations mentionnés dans le procès-verbal de remise comme étant défectueux ou endommagés sont considérés comme ayant été réclamés et constituent un défaut et/ou un dommage. Tous les autres services et/ou objets et/ou installations sont considérés comme acceptés sans réserve et les éventuels droits à l'encontre de MoveAgain s'éteignent.

3.6.4 Vous devez notifier à MoveAgain les défauts ou dommages qui ne sont pas immédiatement visibles au plus tard dans les 8 jours suivant l'établissement du procès-verbal de remise. La notification doit être faite par courrier, le délai étant respecté dès la mise à la poste (cachet de la poste) ; une notification par e-mail est également possible, la réception par MoveAgain étant déterminante pour le respect du délai. MoveAgain examine également les défauts et/ou dommages invoqués dans un délai de 8 jours.

3.6.5 Si les dommages et les pertes ne sont pas réclamés dans les délais et aux conditions mentionnés aux points 3.6.1 à 3.6.4, les éventuelles prétentions en responsabilité s'éteignent.

3.6.6 Tous les droits seront annulés si, avant que MoveAgain ne les fasse valoir ou ne les clarifie, d'autres travaux sont effectués par des tiers, avec ou sans ordre, et indépendamment du fait que ces travaux soient effectués avec ou sans faute de votre part (par exemple, des travaux de peinture ou des services de nettoyage).

3.6.7 Si vous devez remettre l'objet, maison, appartement, bureau, etc. le même jour au propriétaire, à la gérance, au bailleur, etc., l'entreprise partenaire ne doit assister à la remise que si le temps écoulé entre la fin de la prestation et le rendez-vous de réception n'excède pas 60 minutes. Si la réception a lieu plus tard, ou si le rendez-vous est fixé un autre jour que celui du nettoyage, l'entreprise partenaire n'est pas tenue d'y assister. Si l'entreprise partenaire doit procéder à une retouche, par exemple un nettoyage supplémentaire, celle-ci sera effectuée gratuitement pour vous.

3.6.8 La date de réception de l'objet, appartement, bureau, etc., doit être communiquée par écrit à MoveAgain au moins 1 jour ouvrable avant la fourniture de la prestation (nettoyage). Vous prenez en outre connaissance du fait que la date de réception doit avoir lieu au plus tard 72 heures après la fourniture de la prestation (nettoyage). Si ce n'est pas le cas ou si la date de remise n'a pas du tout été communiquée, le droit à la garantie de réception et à un éventuel nettoyage ultérieur ainsi qu'à d'autres prétentions est annulé.

3.6.9 Vous vous engagez à faire parvenir à MoveAgain dans les 24 heures une copie de la réclamation du propriétaire, du bailleur, de la gérance, etc. Si tel n'est pas le cas, par analogie avec le point 3.6.6, le droit à la garantie de réception et à un éventuel nettoyage ultérieur ainsi qu'à d'autres prétentions est supprimé.

3.6.10 L'exécution de remplacement, c'est-à-dire le recours à des tiers pour remédier à des défauts ou dommages ou en cas de prestation de services non conforme au contrat dont MoveAgain ou l'entreprise partenaire est responsable, n'est pas autorisée. Les frais occasionnés par une telle mesure de remplacement sont à votre charge.

### **3.7 Augmentation et diminution des dépenses**

3.7.1 MoveAgain se réserve le droit de vous facturer tout ou partie des dépenses supplémentaires occasionnées (i) par des données incomplètes ou incorrectes ou (ii) par des circonstances imprévues, telles qu'une défaillance technique de l'Ascenseur Domestique, un incendie, une tempête de neige, une fermeture de route, etc. Dans la mesure du possible, MoveAgain tentera de trouver une solution à l'amiable avec vous.

3.7.2 Si l'entreprise partenaire vous demande sur place de signer ou de remplir un formulaire pour la documentation d'un éventuel surcroît de travail, vous êtes tenu de le faire. Dans un premier temps, cela sert uniquement à la documentation.

3.7.3 Une diminution des dépenses ne donne pas droit à une réduction de prix et/ou à un remboursement.

3.7.4 Les dépenses supplémentaires sont calculées conformément à la liste de prix et de prestations suivante:

#### [LISTE DES DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES](#)

### **3.8 Réserve de prestations de montage**

3.8.1 Vous pouvez notamment réserver le service supplémentaire "Montage" lors de la réservation d'un déménagement. Le service de montage peut être réservé séparément comme démontage ("démontage") et/ou comme montage ("montage"). Le démontage des biens à déménager est effectué par l'entreprise partenaire dans la mesure où il est nécessaire pour réaliser le déménagement. Le montage ("reconstruction") ne porte donc que sur les meubles qui ont été préalablement démontés (démontés). La prestation de montage ne comprend pas les meubles neufs, non découpés par des professionnels et/ou dans leur emballage d'origine.

## **4. MODIFICATION/REPORT/ADAPTATION DES DATES ET ANNULATIONS**

## 4.1 Modification/report de dates

Les dates réservées et/ou convenues pour la fourniture de la prestation ne peuvent être modifiées/déplacées/adaptées qu'avec l'accord des deux parties. La modification/le report/l'adaptation d'un rendez-vous nécessite une confirmation de MoveAgain ou de l'entreprise partenaire. La modification/le report/l'adaptation d'un rendez-vous entraîne les conséquences financières suivantes :

- En cas de modification/report/adaptation d'un rendez-vous dans une période comprise entre 7 jours et 72 heures avant le début de la prestation, des frais de 100 CHF vous seront facturés.
- En cas de modification/report/adaptation d'un rendez-vous moins de 72 heures avant le début de la prestation, 50% du prix convenu vous seront facturés.
- Toutes les autres modifications/reports/adaptations de dates sont gratuits pour vous.

## 4.2 Annulations

Les annulations doivent être envoyées par écrit à MoveAgain ; un e-mail suffit, la réception n'étant considérée comme effectuée qu'après confirmation de la réception de l'e-mail par MoveAgain. Les annulations entraînent les conséquences financières suivantes :

- En cas d'annulation 72 heures après la réservation et plus de 14 jours avant la date de livraison (déménagement/nettoyage), 20% du prix convenu vous seront facturés.
- En cas d'annulation dans un délai de 14 jours à 7 jours avant la prestation, 50% du prix convenu vous seront facturés.
- En cas d'annulation dans un délai de 6 jours à 72 heures avant la prestation, 80% du prix convenu vous sera facturé.
- En cas d'annulation moins de 72 heures avant la prestation, 100% du prix convenu vous sera facturé.

# 5. RESPONSABILITÉ POUR LES PRESTATIONS

## 5.1 Responsabilité et limitation de la responsabilité

5.1.1 MoveAgain est uniquement responsable des dommages causés par la perte ou l'endommagement de la marchandise à transporter entre la prise en charge pour le transport et la livraison ou par le dépassement du délai de livraison (imputable à MoveAgain). Dans les autres cas (par ex. nettoyage, etc.), MoveAgain n'est responsable des dommages directs et immédiats qu'à hauteur du montant de la prestation réservée/de l'indemnité convenue.

5.1.2 MoveAgain est exonéré de toute responsabilité (déménagement) dans la mesure où la perte ou l'endommagement est dû à l'un des risques suivants :

- Violation des obligations qui vous incombent en vertu des présentes conditions générales, en particulier de leur point 3 ;
- Non-respect du point 3.2, en particulier pas d'emballage approprié et sûr pour le transport ;
- Transport et entreposage de métaux précieux, de bijoux, de pierres précieuses, d'argent, de timbres, de pièces de monnaie, de papiers-valeurs, de documents, etc ;
- emballage ou marquage insuffisant par l'expéditeur ;
- Manipulation, chargement ou déchargement de la marchandise par l'expéditeur ;

- Transport et stockage de marchandises non emballées par le déménageur dans des conteneurs ;
- Chargement ou déchargement de marchandises dont les dimensions ou le poids ne correspondent pas à l'espace disponible sur le lieu de chargement ou de déchargement, à condition que MoveAgain ait préalablement averti l'expéditeur du risque de dommage et que l'expéditeur ait insisté pour que la prestation soit effectuée ;
- le transport et l'entreposage d'animaux vivants ou de végétaux ;
- la nature naturelle ou défectueuse de la marchandise, en raison de laquelle elle subit particulièrement facilement des dommages, notamment par casse, dysfonctionnement, rouille, détérioration interne ou fuite.

5.1.3 Les limitations et exclusions de responsabilité de MoveAgain susmentionnées s'appliquent tant aux droits contractuels qu'extracontractuels ainsi qu'aux droits quasi contractuels. Dans tous les cas (déménagement, nettoyage, etc.), la responsabilité pour les dommages indirects ou consécutifs est exclue.

5.1.4 La responsabilité n'est pas engagée si l'exécution de la prestation est temporairement interrompue, totalement ou au moins partiellement limitée ou impossible en raison d'un cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure les événements d'une intensité particulière, tels que les émeutes, les faits de guerre, les épidémies et les pandémies, les phénomènes naturels (glissements de terrain, tremblements de terre, etc.) ainsi que les restrictions imprévisibles imposées par les autorités ou l'état d'urgence national. Il y a également force majeure en cas de barrages routiers dus à des manifestations ou à d'autres actions de protestation.

## **5.2 Remplacement de la valeur**

5.2.1 Dans la mesure où MoveAgain est responsable du dommage et doit verser des dommages et intérêts, la valeur à l'endroit et au moment de la prise en charge pour le transport doit être remboursée (valeur actuelle). Si les effets de déménagement sont endommagés, la différence entre la valeur des effets non endommagés et la valeur des effets endommagés doit être remboursée. C'est la valeur des biens (non endommagés) au lieu et au moment de la prise en charge qui est déterminante.

5.2.2 Dans les autres cas (par exemple, nettoyage, etc.), MoveAgain n'est responsable des dommages directs et immédiats qu'à hauteur du montant de la prestation réservée/de la rémunération convenue.

## **6. RÉSILIATION DU CONTRAT**

6.1 MoveAgain a le droit de résilier le Contrat si MoveAgain n'a pas la capacité du Partenaire à fournir les services contractuels ou ne peut pas respecter les délais convenus, indépendamment du fait que MoveAgain ait pu prévoir et/ou empêcher ces circonstances et indépendamment du fait que MoveAgain soit ou non responsable de ces circonstances. MoveAgain dispose également d'un tel droit de résiliation en cas de circonstances non identifiables au moment de la conclusion du contrat et justifiant la résiliation, compte tenu de l'intérêt reconnu de MoveAgain, comme par exemple en cas de force majeure, de grève, de catastrophe naturelle, etc.

6.2 Dans ce cas, le contrat sera résilié et l'indemnité déjà versée pour la prestation de MoveAgain vous sera remboursée. Aucune autre indemnité n'est convenue et exclue.



## 7. PRIX ET PAIEMENT

7.1 Tous les prix s'entendent en francs suisses (CHF) et incluent la TVA. Les offres de MoveAgain comprennent des prix fixes qui ne peuvent pas être adaptés. Nous nous réservons le droit de modifier les prix et d'indiquer des prix erronés.

7.2 Les modes de paiement suivants sont disponibles sur la plateforme en ligne de MoveAgain :

- Carte de crédit : En cas de paiement par carte de crédit, le montant total convenu est débité de votre carte de crédit par le prestataire de services de paiement auquel MoveAgain fait appel. Seuls les fournisseurs de cartes de crédit indiqués sur la plateforme en ligne sont acceptés.
- Paiement anticipé : En cas de paiement anticipé, le montant total convenu doit être viré à l'avance sur le compte bancaire de MoveAgain dans les 7 jours\* suivant la confirmation de la réservation. Dans le cas contraire, la réalisation ne peut pas être garantie et MoveAgain se réserve le droit d'annuler la commande sans la remplacer ou de l'adapter en fonction du prix. \*En cas de réservation moins de 14 jours avant la date de livraison (déménagement/nettoyage), le montant doit être transféré le jour même de la réservation. Pour sa propre sécurité, MoveAgain peut demander au client un justificatif de virement.

7.3 Il vous incombe de veiller à ce que - si vous choisissez le paiement par "carte de crédit" - le compte correspondant dispose d'un solde suffisant le jour de la réservation pour que MoveAgain puisse procéder au prélèvement. Si le prélèvement ne peut pas être effectué, il vous incombe de régler le montant dû par paiement anticipé dans les 3 jours. Dans le cas contraire, MoveAgain se réserve le droit d'annuler la demande de réservation sans compensation.

## 8. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA PLATE-FORME EN LIGNE

Les dispositions suivantes régissent l'utilisation de la plateforme en ligne de MoveAgain ainsi que ses contenus et applications. En cas de violation de ces conditions d'utilisation, MoveAgain se réserve le droit de désactiver immédiatement votre compte client, sans préavis et sans dédommagement.

### 8.1 Compte client

8.1.1 Pour pouvoir utiliser la plate-forme en ligne et les prestations proposées par ce biais, vous devez créer un compte client (enregistrement). Les données requises à cet effet doivent être complètes et correctes.

8.1.2 Vous êtes responsable des données d'accès au compte client (login) ainsi que des mots de passe correspondants. Ces données doivent être conservées soigneusement, protégées contre tout accès non autorisé par des tiers et ne doivent pas être transmises à des tiers non autorisés. En cas de perte des données, MoveAgain doit en être immédiatement informé. Toute responsabilité de MoveAgain est exclue.

8.1.3 Vous êtes tenu de tenir à jour à tout moment votre adresse contractuelle, votre adresse de facturation et votre adresse e-mail dans votre compte client. L'adresse e-mail que vous avez indiquée et enregistrée dans votre compte client est considérée comme l'adresse d'envoi principale. En conséquence, MoveAgain vous transmettra les informations relatives au contrat (par

exemple, les factures, les rappels, les modifications des services et/ou des conditions du contrat, etc.) en règle générale à cette adresse e-mail ou mettra ces informations à votre disposition d'une autre manière appropriée (par exemple, dans le compte client). Les informations transmises ou mises à disposition de cette manière sont considérées comme valablement notifiées.

8.1.4 Si vous souhaitez supprimer votre compte client, vous pouvez contacter MoveAgain.

## **8.2 Garantie et responsabilité**

8.2.1 La Plateforme en ligne ainsi que ses contenus et applications sont créés et gérés avec le plus grand soin possible. MoveAgain n'assume toutefois aucune garantie ou responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des contenus ainsi qu'à la disponibilité et au bon fonctionnement de la plateforme en ligne et de ses applications. En particulier, les erreurs dans la description des services proposés et de leurs prix sont réservées.

8.2.2 MoveAgain décline également toute responsabilité quant à l'utilisation de la plateforme en ligne ainsi que de ses contenus et applications. Les informations et opinions sur la plateforme en ligne (en particulier celles contenues dans le "Conseiller MoveAgain") ne sont pas conçues comme des déclarations complètes ou définitives sur le sujet concerné, ne constituent pas un conseil et ne doivent donc pas être considérées comme un substitut à un conseil spécifique sur un cas individuel concret. En outre, ils peuvent ne représenter que l'opinion de leur auteur. Cette opinion ne correspond pas nécessairement à celle de MoveAgain.

8.2.3 En outre, la responsabilité pour les contenus ainsi que pour la disponibilité et le fonctionnement correct des sites Internet ou des portails en ligne de tiers auxquels il est fait référence par des liens ou d'une autre manière ou qui renvoient à la Plateforme en ligne est exclue. Les contenus des sites Internet ou des portails en ligne de tiers sont des contenus étrangers sur lesquels MoveAgain n'a aucune influence et pour lesquels MoveAgain ne peut pas être tenu responsable.

8.2.4 MoveAgain n'assume pas non plus la responsabilité des dommages causés par des virus, des attaques de hackers ou autres manipulations de votre appareil par des tiers non autorisés. Nous ne sommes pas responsables de la sécurité de la transmission de données par Internet.

## **8.3 Propriété intellectuelle**

8.3.1 Tous les droits de propriété intellectuelle sur le contenu de la Plateforme en ligne et de ses applications (textes, marques, images, vidéos, mise en page, etc.) appartiennent à MoveAgain ou aux tiers autorisés. Toute utilisation de quelque nature que ce soit est interdite sans l'accord préalable et explicite de MoveAgain ou des tiers autorisés. La citation de sources correctes ainsi que la création de liens vers la plate-forme en ligne sont autorisées.

## **8.4 Protection des données**

8.4.1 La "Déclaration de protection des données & Politique en matière de cookies" explique comment MoveAgain collecte et traite les données personnelles dans le cadre de l'exploitation et de l'utilisation de la plateforme en ligne et de ses applications. Il y est également expliqué comment MoveAgain utilise des cookies et des techniques comparables dans ce contexte. La "Déclaration de protection des données & Politique en matière de cookies" fait partie intégrante de la relation contractuelle entre vous et MoveAgain et peut être consultée en cliquant sur le lien suivant :

## **9. AUTRES DISPOSITIONS**

9.1 Le transfert du Contrat ou la cession ou le transfert de droits, d'obligations ou de revendications en découlant nécessite l'accord écrit de MoveAgain.

9.2 Toute modification ou tout ajout au contrat conclu entre MoveAgain et vous, y compris les présentes CGU, ainsi que toute convention annexe éventuelle, doivent être faits par écrit. Ceci s'applique également à une modification de cette exigence de la forme écrite.

9.3 MoveAgain se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales sans avoir à justifier sa décision. Les contrats existants ne seront pas affectés par une telle modification.

9.4 Si une disposition des présentes CGV ou d'éventuelles conventions annexes est totalement ou partiellement invalide ou inefficace, la validité et l'efficacité des autres dispositions n'en sont pas affectées. Dans ce cas, les parties s'engagent à remplacer la disposition invalide ou inefficace par une disposition qui se rapproche le plus de l'objectif économique des parties. Il en va de même en cas de lacunes contractuelles. Les dispositions légales relatives au mandat simple et, le cas échéant, au contrat de transport s'appliquent à titre complémentaire.

## **10. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Le contrat entre MoveAgain et vous est soumis au droit suisse. Le lieu de juridiction exclusif est Zurich. Les fors obligatoires demeurent réservés.

En cas de conflit entre le texte anglais et le texte allemand, sa structure, sa signification ou son interprétation, le texte allemand, sa structure, sa signification ou son interprétation prévaudra.