

Conditions générales de vente

Version provisoire, en cours de validation.

1. OBJET, ÉDITEUR ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente régissent les services de déménagement commandés en ligne ou par téléphone sur le site NovaRoute, exploité par la SASU IBK EURO AFRIQUE, société par actions simplifiée unipersonnelle au capital de 30 000 €, SIRET 902 519 743 00014, dont le siège est 17-19 Boulevard de la Muette, 95140 Garges-lès-Gonesse (ci-après « NovaRoute »). Elles s'adressent aux clients consommateurs (ci-après « le Client »). NovaRoute est le prestataire du Client : elle réalise le déménagement avec ses propres équipes et, en renfort, peut en confier tout ou partie de l'exécution à une société de transport partenaire, sous sa responsabilité (article 5). Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions avant de passer commande et les accepte en cochant la case prévue à cet effet. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de la commande.

2. DEVIS ET PRIX

Le devis est établi à partir des informations déclarées par le Client : adresses, étages, ascenseurs, inventaire, volume, date souhaitée. Le prix est exprimé en euros, toutes taxes comprises (TVA au taux en vigueur incluse). Il est calculé automatiquement et reste ferme si les informations déclarées sont exactes et complètes. Le devis est valable 30 jours. Une différence importante constatée le jour du déménagement (volume, accès, étages, objets non déclarés, objets de plus de 80 kg) peut donner lieu à un ajustement du prix, communiqué au Client avant le début de la prestation. Le Client peut alors accepter l'ajustement ou renoncer à la partie concernée.

3. FORMULES ET OPTIONS

Trois formules sont proposées : Éco, Confort et Prestige. Le contenu de chaque formule est indiqué sur le site et sur le devis. Les options (monte-charge extérieur, piano, objet lourd ou encombrant) sont facturées selon le tarif affiché lors du devis. Les prestations non incluses dans la formule choisie ne sont pas réalisées, sauf accord écrit de NovaRoute.

4. COMMANDE, PAIEMENT ET FACTURE

La réservation devient ferme après le paiement de l'acompte, égal à 40 % du prix TTC, par carte bancaire ou PayPal. Le Client peut aussi régler la totalité en ligne. Le solde est exigible selon les modalités indiquées sur la page de suivi du dossier, au plus tard avant la fin de la prestation. Les paiements en ligne sont traités par des prestataires de paiement sécurisés (Stripe, PayPal) : NovaRoute ne conserve aucune donnée de carte bancaire. Une confirmation de réservation puis une facture sont adressées au Client par voie électronique.

5. EXÉCUTION DU DÉMÉNAGEMENT ET PARTENAIRES

Le déménagement est réalisé par les équipes de NovaRoute, composées de salariés de la SASU IBK EURO AFRIQUE. En cas de forte demande ou de mission particulière, NovaRoute peut confier tout ou partie de la prestation à une société de transport partenaire, qu'elle sélectionne et contrôle (licence, assurance, situation fiscale et sociale). Le Client est informé par e-mail et sur sa page de suivi lorsque l'exécution est confiée à un partenaire. NovaRoute reste dans tous les cas l'interlocuteur du Client et responsable envers lui de la bonne exécution du déménagement. Si aucune équipe n'est disponible à la date convenue, le Client est intégralement remboursé des sommes versées, ou se voit proposer une autre date qu'il est libre de refuser.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client déclare un inventaire sincère et complet, et informe NovaRoute de toute particularité d'accès (étages, ascenseur, passage étroit, passage par fenêtre, stationnement, travaux). Il obtient les autorisations de stationnement nécessaires auprès de sa commune. Il prépare ses biens : cartons fermés et d'un poids raisonnable, meubles vidés, appareils débranchés. Il est présent, ou représenté par un mandataire, au chargement et à la livraison. Les personnes

qui l'aident le font à titre bénévole, sous sa responsabilité, et doivent être majeures et en capacité physique de le faire.

7. OBJETS NON TRANSPORTÉS OU À DÉCLARER

Ne sont pas pris en charge : les personnes, les animaux, les végétaux, les denrées périssables, les matières dangereuses, explosives, inflammables ou infectes, ainsi que les espèces, bijoux, métaux précieux, titres et documents d'identité, qui restent sous la garde du Client. Les objets de plus de 80 kg, les pianos, coffres-forts et objets de très grande valeur doivent être déclarés lors de la commande pour permettre l'envoi d'une équipe adaptée et, le cas échéant, un devis spécifique. Toute exception est soumise à l'accord écrit de NovaRoute avant la prestation.

8. DÉROULEMENT, HORAIRES ET RETARD

La date de la prestation est celle de la confirmation. L'heure d'arrivée de l'équipe est indiquée sous forme de créneau prévisionnel lorsqu'elle est connue ; elle peut varier en fonction du trafic et de la durée de la mission précédente. En cas de retard important imputable à NovaRoute ou à son partenaire, le Client est informé et peut demander réparation du préjudice direct et prouvé qui en résulterait, dans les conditions prévues par la loi. Le retard du Client ou l'impossibilité d'accès aux lieux peut entraîner un supplément de durée, communiqué avant d'être facturé.

9. MODIFICATION ET ANNULATION PAR LE CLIENT

Le Client peut demander la modification de sa réservation (date, adresses, volume) en contactant NovaRoute ; le prix est alors recalculé et la modification n'est effective qu'après confirmation écrite. Il peut annuler sa réservation : (a) jusqu'à 7 jours avant la date prévue, les sommes versées sont intégralement remboursées ; (b) entre 7 jours et 48 heures avant la date prévue, l'acompte reste acquis à NovaRoute pour couvrir les frais engagés auprès du partenaire et de l'équipe ; (c) moins de 48 heures avant la date prévue, ou en cas d'absence du Client le jour de la prestation, l'intégralité du prix reste due. En cas d'annulation par NovaRoute ou par le partenaire, le Client est intégralement remboursé.

10. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux services de transport de biens devant être fournis à une date ou à une période déterminée. Le Client en est informé avant de passer commande. Si le Client règle au moyen d'une solution de financement proposée par un tiers, l'exercice du droit de rétractation auprès de ce tiers est sans effet sur le présent contrat.

11. LIVRAISON, RÉSERVES ET DOMMAGES

À la fin du déménagement, le Client vérifie l'état de ses biens en présence de l'équipe et mentionne par écrit, sur le document remis à cet effet, les réserves précises et détaillées. Il confirme ces réserves à NovaRoute, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à son siège ou par écrit à contact@novaroute.fr, dans les dix jours calendaires suivant la livraison, en joignant si possible des photographies. À défaut, le Client risque de perdre son droit d'agir. Toute action en justice pour perte, avarie ou retard se prescrit par un an à compter de la livraison.

12. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

NovaRoute est responsable des meubles et objets qui lui sont confiés, sauf en cas de force majeure, de vice propre de la chose ou de faute du Client. Elle est couverte par une assurance auprès de Generali (responsabilité de l'entrepreneur de transport et responsabilité civile générale). L'indemnisation des biens déménagés est limitée au préjudice matériel prouvé, dans la limite de 3 000 € par objet et de 150 000 € par déménagement. Un objet dont la valeur est supérieure doit être déclaré avant la prestation afin de convenir d'une garantie adaptée. Les dommages causés aux locaux, les dommages résultant d'un emballage réalisé par le Client et les objets non déclarés ne sont pas couverts au-delà des garanties légales.

13. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Toute réclamation peut être adressée au service client au 01 78 77 77 99 ou à contact@novaroute.fr, ou depuis la page de suivi. À défaut de solution amiable, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève NovaRoute : [médiateur de la consommation : à compléter avant l'ouverture au public]. Le Client doit avoir d'abord adressé une réclamation écrite à NovaRoute.

14. DONNÉES PERSONNELLES

Les données du Client sont traitées conformément à la politique de confidentialité disponible sur le site, à la page « Politique de confidentialité ». Le Client dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité, qu'il exerce en écrivant à contact@novaroute.fr. Il peut aussi s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel (bloctel.gouv.fr).

15. DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, les tribunaux compétents sont ceux désignés par les règles protégeant le consommateur, et à défaut ceux du ressort du siège de la société.