

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES

1. **Objet – Champ d'application**

Moov, nom commercial de la société Moov SAS au capital de 1000 Euros, ayant son siège social situé au 30 rue Washington 75008 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 811 791 979

(ci-après « **Moov** ») gère une plateforme accessible via le site internet <https://www.moov.fr> (ci-après le « **Site Internet** ») sur laquelle elle offre un service de mise en relation de clients particuliers et professionnels (ci-après les « **Clients** ») avec les déménageurs partenaires qu'elle a sélectionnés (ci-après les « **Déménageurs Partenaires** ») permettant aux Clients de solliciter, auprès de ces derniers, une prestation de service de déménagement (ci-après le « **Déménagement** »), en postant une annonce (ci-après « **l'Annonce** »).

Les présentes conditions générales de prestation de services (ci-après les « **Conditions Générales** ») sont consultables à l'adresse <https://moov.fr/legalweb.pdf>

Le fait, pour le Client, de solliciter les Déménageurs Partenaires en postant une Annonce via le Site Internet implique l'acceptation entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales ainsi que la connaissance des conditions contractuelles-types des Déménageurs Partenaires (ci-après les « **Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire** ») qui sont celles établies par la Chambre Syndicale du Déménagement et utilisées par les Déménageurs Partenaires et sont consultables à l'adresse suivante <https://moov.fr/legalmover.pdf>

Les Conditions Générales et les Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire sont susceptibles de modification à tout moment. Celles applicables sont celles en vigueur au jour de la publication de l'Annonce par le Client.

2. **Schéma contractuel – Rôle de Moov**

Le Site Internet permet aux Clients d'évaluer facilement, au moyen d'un algorithme, le coût de leur déménagement, en fonction de différents critères, et de solliciter l'intervention des Déménageurs Partenaires, au moyen d'une Annonce, pour réaliser le Déménagement au prix indiqué.

Moov intervient en qualité de courtier, c'est-à-dire comme simple intermédiaire, afin de rapprocher les Clients et les Déménageurs Partenaires.

Moov n'est pas le déménageur et n'effectuera pas la prestation de Déménagement.

L'Annonce postée par le Client via le Site Internet et transmise aux Déménageurs Partenaires est une invitation, faite par le Client, à entrer en pourparlers aux conditions indiquées dans l'Annonce.

Le Déménageur Partenaire intéressé par l'Annonce répond à cette invitation en adressant un devis au Client, qui constitue une offre de contracter aux conditions indiquées dans l'Annonce. Le Client est libre d'accepter ou non cette offre.

Le contrat de Déménagement entre le Client et le Déménageur Partenaire est conclu dès l'acceptation par le Client du devis du Déménageur Partenaire adressé via le Site Internet.

Le Déménagement lui-même sera donc régi par le contrat entre le Client et le Déménageur Partenaire qui aura répondu le premier à la demande postée par le Client sur le Site Internet en lui adressant, via Moov, un devis que le Client aura accepté. Moov ne sera pas partie à ce contrat.

Le Déménagement n'intervenant qu'entre le Client et le Déménageur Partenaire, la responsabilité de Moov ne pourra pas être engagée au titre du Contrat de Déménagement, qu'il s'agisse notamment de sa formation, de son exécution ou de son inexécution.

3. Commission (Frais de service et de courtage et dépôt)

Pour pouvoir solliciter la prestation de Déménagement et poster son Annonce, le Client doit verser une somme équivalente à quinze pour cent (15%) du montant total indiqué pour le Déménagement sur la base des informations communiquées par le Client (frais de présentation inclus) (ci-après la « **Commission** »). Cette Commission correspond aux frais de service et de courtage rémunérant Moov pour son service d'évaluation du coût du Déménagement et de mise en relation avec les Déménageurs Partenaires.

4. Etapes de publication d'une Annonce et de conclusion du contrat de Déménagement

4.1. Processus de publication d'une Annonce

La prise en compte d'une Annonce via le Site Internet implique de suivre les étapes suivantes :

- Le Client renseigne son code postal et clique sur l'icône « Déménager » ;
- Un écran apparaît, le Client prend connaissance des informations qui lui sont délivrées et clique sur l'icône « C'est parti ! » ;
- Le Client choisit son option d'emballage : il peut souscrire à l'option « Economie » « Standard » ou « Tout compris » puis clique sur « Continuer » ;
- Le Client indique la date à laquelle il souhaite déménager et renseigne éventuellement une période de secours pendant laquelle le Déménagement pourrait être effectué dans l'hypothèse où aucun Déménageur Partenaire ne serait disponible à la date souhaitée, puis clique sur l'icône « Passer à la suite ! » ;
- Pour connaître le prix du Déménagement, le Client :
 - (i) renseigne les informations concernant les adresses de départ et d'arrivée : surface, étage, ascenseur, accès sur rue, meubles passant dans l'escalier, nécessité d'un monte meuble, accès sur cour pour les véhicules, etc., puis clique sur l'icône « Passer à la Suite ! » ;
 - (ii) procède à un inventaire précis des meubles, de l'électroménager, du nombre de cartons nécessaires et des autres objets à transporter, puis clique sur l'icône « Obtenir mon devis ».

L'obtention d'un devis et la publication d'une Annonce via le Site Internet suppose une inscription préalable en vue de la création d'un compte client. A cet effet, un écran apparaît et le Client doit (i) cliquer sur l'onglet « Créer un compte » ; (ii) remplir le formulaire d'inscription où il fera figurer, dans les champs prévus à cet effet, son email et son mot de passe ; (iii) cliquer sur l'onglet « Créer un compte ».

Afin de s'assurer de la bonne saisie de ces renseignements, un courrier électronique est automatiquement adressé au Client pour lui notifier la prise en compte de son inscription et lui faire connaître le devis proposé. S'il ne les reçoit pas, le Client est invité à vérifier l'adresse électronique saisie et vérifier sa boîte mail.

Une fois l'inscription effectuée, le Client pourra accéder à tout moment à son compte et au devis proposé.

- Le prix est calculé en fonction de cet inventaire. Le Client indique ses informations personnelles, le cas échéant, le « code promo » dont il bénéficie et peut, s'il le souhaite, modifier son inventaire, les dates de Déménagement et autres critères ayant permis de calculer le prix, ce qui peut modifier le montant proposé. Il est en outre informé des moyens de paiement acceptés.

- Le Client coche les cases :
 - o « J'ai pris connaissance des Conditions Générales du site internet Moov et les accepte sans réserve » ;
 - o « J'ai pris connaissance des Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire ».

- Le Client dispose alors d'une alternative :

- o Soit il accepte le devis proposé et clique sur l'icône « Je confirme mon devis en payant 15 % » ; puis remplit les informations demandées pour le paiement et clique sur l'icône « Payer » ;

Lorsque le centre de paiement a donné son accord, Moov informe le Client par courrier électronique, du traitement de l'Annonce. Ce courrier électronique, comprend un récapitulatif complet de l'Annonce, le prix global, le montant de la Commission, les présentes Conditions Générales et les Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire. Moov recommande au Client de conserver le courrier électronique, sur support papier ou électronique.

Le traitement de l'Annonce n'est définitivement confirmé et n'engage Moov qu'à réception de ce courrier électronique par le Client. Le Client est donc invité à s'assurer de sa réception et à contacter Moov en cas de difficulté (voir l'article 9 ci-après).

- o Soit il préfère souscrire à l'option « Alerte Meilleur Prix » permettant aux Déménageurs Partenaires de proposer un devis à l'aveugle (sans connaître le devis calculé au moyen de l'algorithme) : si l'un d'eux propose un prix moins élevé que le devis calculé à l'aide de l'algorithme de Moov dans un délai de vingt-quatre (24) heures suivant la souscription, le devis initial est automatiquement baissé à l'issue de ce délai.

Si plusieurs Déménageurs Partenaires proposent un prix moins élevé, le prix le plus compétitif sera retenu.

Si aucun Déménageur Partenaire ne propose moins cher que le devis initial, le Client se voit repropose le devis initial.

A l'issue de ce délai de vingt-quatre (24) heures, le Client prend connaissance du devis final et est invité à cliquer, dans un nouveau délai de vingt-quatre (24) heures, sur l'icône « Je confirme mon devis en payant 15 % » puis remplit les informations demandées pour le paiement et clique sur l'icône « Payer » ;

Lorsque le centre de paiement a donné son accord, Moov informe le Client par courrier électronique, du traitement de l'Annonce. Ce courrier électronique, comprend un récapitulatif complet de l'Annonce, le prix global, le montant de la Commission, les présentes Conditions Générales et les Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire. Moov recommande au Client de conserver le courrier électronique, sur support papier ou électronique.

Le traitement de l'Annonce n'est définitivement confirmé et n'engage Moov qu'à réception de ce courrier électronique par le Client. Le Client est donc invité à s'assurer de sa réception et à contacter Moov en cas de difficulté (voir l'article 9 ci-après).

4.2. Réponse à l'Annonce par un Déménageur Partenaire

4.2.1 Hypothèse n°1 : le Client n'a pas souscrit à l'option « Alerte Meilleur Prix »

Une fois le traitement de l'Annonce confirmé par Moov, l'Annonce est communiquée aux Déménageurs Partenaires, lesquels disposent alors d'un délai de quarante-huit (48) heures suivant le moment auquel l'Annonce est postée, pour y répondre et émettre un devis aux prix et conditions indiqués dans l'Annonce du Client.

A défaut de réponse à l'Annonce du Client par un Déménageur Partenaire dans le délai de quarante-huit (48) heures suivant la date à laquelle elle a été postée, elle sera retirée du Site Internet et la Commission sera remboursée au Client, dans un délai maximal de sept (7) jours à compter de cette suppression.

Le premier Déménageur Partenaire qui répond à l'Annonce, l'indique à Moov, qui enverra alors au Client, par email, le devis du Déménageur Partenaire qui comprend les Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire (préalablement portées à la connaissance du Client lors de la passation de l'Annonce).

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours avant la date du déménagement pour accepter le devis du Déménageur Partenaire, en cliquant sur l'icône « J'accepte le devis du Déménageur » et en apposant sa signature sur le devis. Le contrat de Déménagement est alors formé.

A défaut d'acceptation par le Client, dans le délai précité, le contrat de Déménagement ne sera pas formé.

Une fois le devis accepté par le Client et le contrat de Déménagement conclu avec le Déménageur Partenaire, celui-ci contacte le Client dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures afin de convenir d'un rendez-vous pour (i) livrer les cartons d'emballage et (ii) finaliser la prise en charge du Déménagement.

4.2.2 Hypothèse n°2 : le Client a souscrit à l'option « Alerte Meilleur Prix »

Une fois le traitement de l'Annonce confirmé par Moov, celle-ci est communiquée aux Déménageurs Partenaires, lesquels disposent alors d'un délai de vingt-quatre (24) heures suivant la souscription de l'option « Alerte Meilleur Prix », pour proposer un devis à l'aveugle.

Si l'un des Déménageurs Partenaires propose, dans ce délai, un prix qui se trouve être moins élevé que le devis calculé à l'aide de l'algorithme de Moov, le devis du Client est automatiquement baissé à l'issue de ce délai.

Si plusieurs Déménageurs Partenaires proposent un prix moins élevé, le prix le plus compétitif sera retenu.

Si aucun Déménageur Partenaire ne propose dans ce délai, un prix moins élevé que le devis initialement proposé, le Client se voit reposer le devis initial.

En toute hypothèse, le prix final est confirmé dans un délai de vingt-quatre (24) heures. Si le Client l'accepte, il doit alors procéder au paiement de la Commission, dans un nouveau délai de vingt-quatre (24) heures, en cliquant sur l'icône « Je confirme mon devis en payant 15% ».

Le Déménageur Partenaire qui propose le meilleur prix à l'aveugle dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures suivant réception de la confirmation du Client pour adresser le devis du Déménageur Partenaire qui comprend les Conditions Contractuelles du Déménageur Partenaire (préalablement portées à la connaissance du Client lors de la passation de l'Annonce).

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours avant la date du déménagement pour accepter le devis du Déménageur Partenaire, en cliquant sur l'icône « J'accepte le devis du Déménageur » et en apposant sa signature sur le devis. Le contrat de Déménagement est alors formé.

A défaut d'acceptation par le Client, dans le délai précité, le contrat de Déménagement ne sera pas formé.

Une fois le devis accepté par le Client et le contrat de Déménagement conclu avec le Déménageur Partenaire, celui-ci contacte le Client dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures afin de convenir d'un rendez-vous pour (i) livrer les cartons d'emballage et (ii) finaliser la prise en charge du Déménagement.

4.3. Rendez-vous avec le Déménageur Partenaire

Lors du rendez-vous avec le Déménageur Partenaire suivant la conclusion du contrat de Déménagement, si le Déménageur Partenaire constate que le Client a mal estimé l'inventaire ou les conditions d'accès à l'immeuble lors de la passation de l'Annonce sur le Site Internet, le Déménageur Partenaire devra en informer Moov et le Client, et il pourra demander à ce dernier le paiement d'un supplément.

Dans cette hypothèse, le Client pourra, à son choix, librement :

- refuser de payer ce supplément et résilier le contrat de Déménagement, auquel cas la Commission lui sera remboursée ; ou
- si l'erreur d'estimation du Client porte sur l'inventaire (et non les conditions d'accès), refuser le supplément et se contenter du Déménagement pour ce qui a été déclaré dans l'Annonce ; ou
- accepter le supplément demandé par le Déménageur Partenaire auquel cas un email lui sera envoyé pour lui proposer de conclure un avenant au contrat de Déménagement et procéder au paiement.

5. Absence de droit de rétractation

En application de l'article L.121-21-8, 1° du Code de la consommation, le droit de rétractation du consommateur ne peut être exercé pour la fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation.

Par conséquent, la Commission versée à Moov à titre de frais de courtage (15 % du montant total) lui est acquise dès le traitement de l'Annonce passée par le Client.

De même, en application de l'article L.121-21-8, 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation du consommateur ne peut être exercé pour les prestations de service de transport de biens qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

Ainsi, dès l'acceptation, par le Client, du devis du Déménageur Partenaire, le contrat de Déménagement est formé et le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation.

Toutefois, à titre commercial, la Commission sera restituée au Client dans les trois cas suivants :

- Si aucun Déménageur Partenaire ne répond à l'Annonce du Client, dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant sa passation sur le Site Internet (ladite passation intervenant au moment où le Client paie la Commission) ;
- Si, après acceptation du devis et formation du contrat de Déménagement, le Déménageur Partenaire annule le Déménagement. Aucun dédommagement ne sera dû au Client par Moov, le Client demeurant toutefois en droit de demander compensation du préjudice éventuellement subi au Déménageur Partenaire avec lequel il a contracté ;
- Si le Client a mal estimé l'inventaire ou les conditions d'accès à l'immeuble et qu'il ne souhaite pas payer le supplément demandé par le Déménageur Partenaire, et que ce dernier n'accepte pas d'effectuer le Déménagement au prix initial. Ici encore, Moov ne sera redevable d'aucune autre somme.

6. Prix

Le prix applicable pour le Déménagement et les frais de service et de courtage de Moov est :

- Dans l'hypothèse n° 1 (il n'a pas souscrit à l' « Alerte Meilleur prix » - Article 4.2.1 ci-dessus), celui indiqué au moment où le Client renseigne le formulaire relatif à son Annonce et poste celle-ci ;
- Dans l'hypothèse n°2 (il a souscrit à l' « Alerte Meilleur prix » - Article 4.2.2 ci-dessus), le prix le moins élevé à l'issue d'un délai de vingt-quatre (24) heures suivant la souscription de l' « Alerte Meilleur Prix » (ledit prix étant, au maximum, le prix indiqué initialement).

Le prix peut varier selon (i) la date à laquelle l'Annonce est postée ; (ii) la date souhaitée pour le Déménagement ; et (iii) de nombreux autres facteurs tels que l'inventaire, l'étage, la taille de l'ascenseur et la distance de déménagement.

Le prix est exprimé en Euros toutes taxes comprises et tient compte de la TVA applicable au jour où l'Annonce est postée sur le Site Internet.

7. Paiement

Le Client règle la Commission (définie à l'article 3 des présentes Conditions Générales), au moment où clique sur l'icône « Je confirme mon devis en payant 15 % ».

La Commission est payable directement sur le Site Internet.

Les quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) du prix du Déménagement seront payés directement au Déménageur Partenaire par le Client, pendant ou après le Déménagement.

8. Responsabilité

Moov n'est responsable, à l'égard du Client, que du service de chiffrage du Déménagement et de mise en relation qu'elle propose via le Site Internet.

Pour les services qu'elle fournit, la responsabilité de Moov ne saurait être engagée en cas d'inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure, la présence de virus informatiques, l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire, etc.

Moov n'étant qu'un intermédiaire entre le Client et le Déménageur Partenaire et n'étant pas partie au contrat de Déménagement conclu entre eux, sa responsabilité ne saurait être engagée au titre de la prestation de Déménagement.

Moov décline toute responsabilité à ce titre, notamment s'agissant des actes, actions, comportements, attitudes et négligences éventuelles du Déménageur Partenaire. Toute réclamation au sujet du Déménagement devra ainsi être adressée au Déménageur Partenaire.

9. Service après-vente

Pour toute question relative à l'exécution de la prestation de chiffrage du prix du Déménagement et de mise en relation avec les Déménageurs Partenaires, fournie par Moov, un service clientèle est à la disposition du Client :

- Par email : aide@Moov.fr
- Par téléphone : 01 76 40 00 06 (numéro non surtaxé - prix d'un appel local), joignable du lundi au samedi de 10 heures à 20 heures
- Par courrier : Moov, 30 rue Washington 75008 Paris

Le service après-vente de la prestation de Déménagement fournie par le Déménageur Partenaire sera assuré directement par ce dernier.

10. Données personnelles, Confidentialité et Cookies

(i) Collecte des données personnelles

Moov collecte les données à caractère personnel (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et adresse email) des Clients qui se connectent sur le Site Internet au sein d'un formulaire de collecte.

Le caractère obligatoire des réponses au sein du formulaire est signalé au moyen d'une astérisque (*) figurant devant la case correspondante. Si les mentions obligatoires ne sont pas remplies, le Client ne peut passer à l'étape suivante nécessaire à son inscription.

Moov s'engage à ne pas communiquer ni céder à tout autre tiers que ceux désignés à l'article 10 (iii) ci-dessous les données personnelles communiquées par les Clients sans leur autorisation préalable, à moins qu'elle n'y soit contrainte par des dispositions légales ou par décision de justice. Moov s'engage à faire ses meilleurs efforts pour protéger les données personnelles communiquées par les Clients afin, notamment, d'empêcher que ces données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

En cliquant sur un hyperlien ou une bannière publicitaire, les Clients sont susceptibles d'être redirigés vers des sites tiers dont la politique de gestion des données personnelles pourrait être différente de celle de Moov. Il appartient donc à chaque Client de consulter les conditions d'utilisation de ces sites tiers, étant entendu que Moov ne saurait être responsable des informations transmises ou collectées lors de visites sur des sites tiers.

(ii) Finalités

Les données collectées ont pour finalité de permettre à Moov d'identifier les Clients et de leur permettre d'utiliser les services offerts.

(iii) Destinataires des données personnelles

Les données personnelles communiquées sont destinées à Moov, responsable du traitement, ainsi qu'aux Déménageurs Partenaires.

(iv) Droit d'accès à vos données personnelles

Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, toute personne ayant communiqué des données personnelles bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant.

Chaque utilisateur peut demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou supprimées les données le concernant qui seraient inexactes, incomplètes, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation sont interdites.

Chaque utilisateur peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement de ses données personnelles.

Pour exercer ces droits, les Clients peuvent adresser un courrier électronique à l'adresse suivante : aide@moov.fr ou un courrier postal à l'adresse suivante : Moov, 30 rue Washington 75008 Paris

(v) Cookies

Un cookie (ou autre traceur) est un petit fichier placé sur le disque dur de l'ordinateur ou de l'appareil mobile de l'utilisateur lors de sa première visite sur le Site Internet.

Il permet d'indiquer la fréquentation des pages visitées et de reconnaître un visiteur ayant déjà accédé au Site Internet. Cela peut permettre une personnalisation des services et un meilleur confort dans la navigation.

La plupart des navigateurs Internet contiennent des fonctionnalités pour la gestion des cookies. Ces fonctionnalités peuvent vous permettre de supprimer les cookies ou d'accepter ou de rejeter certaines catégories de cookies. Vous avez la possibilité de gérer d'autres technologies de suivi par le biais des sites des entreprises qui fournissent ces technologies ou du système d'exploitation de votre appareil mobile. Vous pouvez consulter la section « Aide » de votre navigateur ou du site de vos fournisseurs de matériel, de logiciels ou de système d'exploitation afin d'obtenir davantage d'informations. Vous pouvez également en savoir plus sur les cookies en consultant le lien <http://www.cnil.fr/vos-droits/vos-traces/les-cookies/>, qui contient des informations utiles sur les cookies et la façon de les bloquer en utilisant différents types de navigateurs.

Si vous rejetez ou supprimez les cookies, certains éléments et fonctions associées de notre Site peuvent devenir indisponibles pour vous et la performance de notre Site telle que vous l'expérimentez pourra être amoindrie.

Moov s'engage, conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004, à ne pas installer de cookies sur votre terminal sans avoir recueilli votre consentement préalable à cette fin.

11. Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

Tous les litiges auxquels les présentes Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.