

Service Level Agreement pour Partenaires

moversclan BV — TVA : BE1037513879 De Vunt 7, 3220 Holsbeek, Belgique E-mail : email@moversclan.com | Téléphone : +32 486 407 958 Personne de contact : Eduard Ichim

Version : Mai 2026 **Date d'entrée en vigueur :** 1 mai 2026

À propos de cet Accord

Le présent Service Level Agreement définit les conditions selon lesquelles moversclan BV fournit des services de déménagement et de relocation, nationaux et internationaux, à des entreprises partenaires. Nous nous engageons à offrir un service de qualité, une communication claire et une responsabilité mutuelle dans toutes nos relations d'affaires.

Nos Services

Services à l'origine

moversclan BV fournit des services complets à l'origine, notamment :

- Visites préparatoires (physiques ou en vidéo) avec inventaire détaillé
- Emballage professionnel avec des matériaux neufs de haute qualité
- Caissage sur mesure pour les objets fragiles, de valeur ou de forme irrégulière
- Démontage et protection du mobilier
- Chargement et arrimage des biens dans les conteneurs ou véhicules
- Aide à la documentation export et au dédouanement
- Coordination de l'expédition de véhicules et de motos

Services de transport

- Fret maritime (FCL et LCL)
- Fret aérien pour les envois urgents
- Transport routier en Europe et à l'international
- Solutions de transport multimodal
- Suivi en temps réel et mises à jour de statut
- Conformité SOLAS VGM pour les expéditions en conteneurs

Services à destination

- Dédouanement à l'importation et documentation
- Planification de la livraison en coordination avec le bénéficiaire
- Déchargement et mise en place des biens
- Déballage et enlèvement des déchets
- Remontage du mobilier
- Documentation de clôture et enquête de satisfaction client

Services de stockage

Nos entrepôts sécurisés répondent aux normes suivantes :

- Atmosphère contrôlée, sec et exempt de nuisibles
 - Surveillance 24h/24 par CCTV
 - Équipement de sécurité incendie inspecté tous les 12 mois
 - Gestion d'inventaire complète et contrôle d'accès
 - Couverture d'assurance pour les biens stockés
-

Standards de Service

Standards du personnel

Tout le personnel et les sous-traitants de moversclan BV répondent aux exigences suivantes :

- Vérifications d'antécédents judiciaires avant embauche
- Droit au travail vérifié dans les juridictions concernées
- Formation aux normes internationales d'emballage et aux meilleures pratiques
- Formation annuelle de sensibilisation au RGPD
- Conduite et présentation professionnelles à tout moment
- Aucun personnel ayant des condamnations pour vol, violence ou délits sexuels

Standards d'emballage

- Tous les matériaux d'emballage sont neufs et de qualité professionnelle
- Aucun article « Packed by Owner » (PBO) accepté sans inspection
- Le ruban adhésif n'est jamais appliqué directement sur le mobilier ou les surfaces polies
- Inventaire détaillé avec descriptions spécifiques par article
- Système « Parts Box » pour la quincaillerie, clés et télécommandes
- Documentation photographique des dommages préexistants

Standards de conteneurs

- Inspection en 7 points conforme C-TPAT avant chargement

- Scellés à boulon haute sécurité conformes à la norme PAS ISO 17712
- Au moins 2 sachets absorbants d'humidité par conteneur
- Construction professionnelle de la cloison
- Photographies numériques obligatoires des numéros de scellés et de la cloison

Indicateurs de Performance

Délais de réponse

Activité	Délai
Premier contact avec l'expéditeur	Sous 1 jour ouvrable
Planification de la visite	Sous 1 jour ouvrable
Résultats de la visite	Sous 2 jours ouvrables
Pré-alerte (aérien)	Sous 24 heures
Pré-alerte (maritime)	Sous 48 heures
Notification d'arrivée	Sous 2 jours ouvrables
Documentation de livraison	Sous 48 heures
Soumission de facture	Sous 3 jours ouvrables

Objectifs de qualité

Indicateur	Objectif
Précision de la visite	+/- 10 % du volume réel
Satisfaction client	95 % de notes 4 ou 5
Taux de réclamations	Maximum 10 % des envois
Livraison dans les délais	95 % dans la fenêtre prévue

Conditions de Paiement

Par défaut : Paiement Anticipé

Sauf si d'autres conditions de paiement ont été convenues par écrit au préalable, **les factures de moversclan BV sont payables intégralement avant le début des services** (paiement anticipé). L'exécution des services est conditionnée par la réception des fonds convenus.

Les Conditions Convenues Prévalent

Lorsque des conditions de paiement écrites ont été convenues avec un partenaire (par exemple NET 30 jours pour les partenaires établis disposant d'un historique de crédit), ces conditions convenues prévalent sur le paiement anticipé par défaut. Ces conditions doivent être confirmées par écrit pour chaque mission ou via un contrat-cadre.

Devise et Mode de Paiement

- Toutes les factures sont émises en EUR sauf accord contraire.
- Modes de paiement acceptés : virement bancaire, Bancontact, carte de crédit.
- Les coordonnées bancaires et la référence convenue figurent sur chaque facture.

Retard de Paiement

Tout retard de paiement entraîne automatiquement — sans mise en demeure préalable :

- Des intérêts au taux prévu par la Loi belge du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales ; et
- Une indemnité forfaitaire de **40 EUR** pour les frais de recouvrement (Art. 6 de la même Loi), sans préjudice de frais de recouvrement effectifs plus élevés.

Factures Contestées

Les contestations relatives à une facture doivent être soumises par écrit et motivées dans les **8 jours calendrier** suivant la date de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée.

Assurance et Responsabilité

moversclan BV maintient une couverture d'assurance complète, notamment :

- Responsabilité civile générale
- Responsabilité civile professionnelle
- Responsabilité civile publique
- Assurance des véhicules
- Assurance entrepôt et stockage
- Assurance accidents du travail

Cadre de responsabilité

Type de perte	Limite de responsabilité
Dommages aux biens (standard)	125 EUR par mètre cube
Dommages aux biens immobiliers	Coût de remplacement intégral
Plafond annuel global	2 500 000 EUR

Protection des Données

moversclan BV se conforme pleinement au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à toutes les lois applicables sur la confidentialité des données. Nos engagements incluent :

- Traiter uniquement les données strictement nécessaires à la prestation
- Mettre en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées
- Fournir une formation RGPD annuelle à tout le personnel
- Signaler toute violation de données dans les 24 heures
- Garantir que tous les sous-traitants maintiennent des standards équivalents

Anti-corruption

moversclan BV adopte une politique de tolérance zéro envers la corruption. Nous menons nos activités avec intégrité professionnelle, en conformité avec :

- UK Bribery Act 2010
- US Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)
- Toutes les lois locales anti-corruption applicables

Responsabilité Environnementale

Nous nous engageons à minimiser notre impact environnemental par :

- Tri et recyclage corrects des déchets
 - Priorité aux matériaux d'emballage recyclés et réutilisables
 - Optimisation des itinéraires pour réduire la consommation de carburant
 - Utilisation du transport fluvial lorsque c'est possible
 - Documentation électronique pour réduire l'utilisation de papier
-

Droit Applicable

Le présent Accord est régi par le droit belge. Les tribunaux de Louvain (Leuven), Belgique, sont exclusivement compétents pour tout litige.

Nous contacter

Pour discuter d'opportunités de partenariat ou demander plus d'informations sur ce service level agreement, veuillez contacter :

moversclan BV Eduard Ichim, CEO De Vunt 7, 3220 Holsbeek, Belgique E-mail :
email@moversclan.com Téléphone : +32 486 407 958

Version 2.0 | Date d'entrée en vigueur : 1 mai 2026

[Télécharger le SLA complet \(PDF\)](#)