

Service Level Agreement voor Partners

moversclan BV — BTW: BE1037513879 De Vunt 7, 3220 Holsbeek, België E-mail: email@moversclan.com | Telefoon: +32 486 407 958 Contactpersoon: Eduard Ichim

Versie: mei 2026 **Ingangsdatum:** 1 mei 2026

Over deze Overeenkomst

Deze Service Level Agreement legt de voorwaarden vast waaronder moversclan BV internationale en nationale verhuis- en relocatiediensten aanbiedt aan partnerondernemingen. Wij verbinden ons tot kwalitatieve dienstverlening, heldere communicatie en wederzijdse verantwoording in al onze zakelijke relaties.

Onze Diensten

Diensten op Oorsprong

moversclan BV biedt volledige diensten op oorsprong, waaronder:

- Voorbereidende opnames (fysiek of via video) met gedetailleerde inventaris
- Professionele inpak met nieuwe materialen van hoge kwaliteit
- Maatwerk kratten voor breekbare, waardevolle of onregelmatig gevormde voorwerpen
- Demontage en bescherming van meubilair
- Laden en zekeren van goederen in containers of voertuigen
- Hulp bij exportdocumentatie en douaneformaliteiten
- Coördinatie van verzending van voertuigen en motoren

Transportdiensten

- Zeevracht (FCL en LCL)
- Luchtvracht voor tijdsgevoelige zendingen
- Wegtransport binnen Europa en internationaal
- Multimodale transportoplossingen
- Real-time tracking en statusupdates
- SOLAS VGM-conformiteit voor containerzendingen

Diensten op Bestemming

- Inklaring en documentatie bij invoer
- Leveringsplanning in overleg met de bestemming
- Lossen en plaatsen van goederen
- Uitpakken en verwijderen van afval
- Hermontage van meubilair
- Afhandelingsdocumentatie en klanttevredenheidsonderzoek

Opslagdiensten

Onze beveiligde opslagruimtes voldoen aan de volgende normen:

- Klimaatgecontroleerd, droog en vrij van ongedierte
 - 24-uurs beveiliging met CCTV
 - Brandveiligheidsapparatuur jaarlijks gecontroleerd
 - Volledige inventarisatie en toegangscontrole
 - Verzekering voor opgeslagen goederen
-

Servicestandaarden

Personeelsstandaarden

Al het personeel en alle onderaannemers van moversclan BV voldoen aan de volgende vereisten:

- Strafregeronderzoek voorafgaand aan tewerkstelling
- Geverifieerd recht op werk in de toepasselijke jurisdicties
- Opleiding in internationale inpaknormen en best practices
- Jaarlijkse GDPR-bewustzijnsopleiding
- Professioneel gedrag en voorkomen op elk moment
- Geen personeel met veroordelingen voor diefstal, geweldsdelicten of zedendelicten

Inpakstandaarden

- Alle inpakmaterialen zijn nieuw en van professionele kwaliteit
- Geen "Packed by Owner" (PBO)-stukken aanvaard zonder inspectie
- Tape wordt nooit rechtstreeks op meubilair of gepolijste oppervlakken aangebracht
- Gedetailleerde inventaris met specifieke beschrijving per stuk
- "Parts Box"-systeem voor schroefjes, sleutels en afstandsbedieningen
- Fotografische documentatie van eerder bestaande schade

Containerstandaarden

- C-TPAT-conforme inspectie (7 punten) vóór het laden

- Boutverzegelingen met hoge beveiliging conform PAS ISO 17712
- Minimaal 2 vochtnamepakketten per container
- Professioneel opgebouwde scheidingswand
- Verplichte digitale foto's van zegelnummers en scheidingswand

Prestatie-indicatoren

Reactietijden

Activiteit	Termijn
Eerste contact met verzender	Binnen 1 werkdag
Inplannen van opname	Binnen 1 werkdag
Resultaten van opname	Binnen 2 werkdagen
Pre-alert (lucht)	Binnen 24 uur
Pre-alert (zee)	Binnen 48 uur
Aankomstmelding	Binnen 2 werkdagen
Leveringsdocumentatie	Binnen 48 uur
Indiening van factuur	Binnen 3 werkdagen

Kwaliteitsdoelstellingen

Indicator	Doel
Nauwkeurigheid van opname	+/- 10% van werkelijk volume
Klanttevredenheid	95% scores van 4 of 5
Klachtenpercentage	Maximum 10% van zendingen
Tijdige levering	95% binnen geplande venster

Betalingsvoorwaarden

Standaard: Vooruitbetaling

Tenzij vooraf andere betalingsvoorwaarden schriftelijk werden overeengekomen, zijn **facturen van moversclan BV volledig betaalbaar vóór de aanvang van de diensten** (vooruitbetaling). De uitvoering van de diensten is afhankelijk van de ontvangst van de overeengekomen bedragen.

Overeengekomen Voorwaarden Hebben Voorrang

Wanneer schriftelijke betalingsvoorwaarden met een partner werden overeengekomen (bijvoorbeeld NETTO 30 dagen voor gevestigde partners met een kredietgeschiedenis), hebben die overeengekomen voorwaarden voorrang op de standaard vooruitbetaling. Dergelijke voorwaarden dienen per opdracht of via een raamovereenkomst schriftelijk te worden bevestigd.

Munteenheid en Betaalmethode

- Alle facturen worden uitgegeven in EUR, tenzij anders overeengekomen.
- Aanvaarde betaalmethodes: bankoverschrijving, Bancontact, kredietkaart.
- Bankgegevens en het overeengekomen referentienummer worden op elke factuur vermeld.

Laattijdige Betaling

Laattijdige betaling brengt automatisch — zonder voorafgaande ingebrekestelling — met zich mee:

- Interest aan het tarief voorzien door de Belgische Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties; en
- Een forfaitaire vergoeding van **EUR 40** voor invorderingskosten (Art. 6 van dezelfde Wet), onverminderd hogere effectieve invorderingskosten.

Betwiste Facturen

Betwistingen van een factuur moeten schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend binnen **8 kalenderdagen** na de factuurdatum. Na deze termijn wordt de factuur geacht te zijn aanvaard.

Verzekering en Aansprakelijkheid

moversclan BV beschikt over uitgebreide verzekeringsdekking, waaronder:

- Algemene aansprakelijkheidsverzekering
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- Burgerlijke aansprakelijkheid
- Voertuigverzekering
- Verzekering voor magazijn en opslag
- Arbeidsongevallenverzekering

Aansprakelijkheidskader

Type schade	Aansprakelijkheidslimiet
Schade aan goederen (standaard)	EUR 125 per kubieke meter
Schade aan eigendom/woning	Volledige vervangingswaarde
Jaarlijks geaggregeerd plafond	EUR 2.500.000

Gegevensbescherming

moversclan BV voldoet volledig aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) en alle toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming. Onze verbintenissen zijn:

- Verwerken enkel van gegevens die strikt nodig zijn voor de dienstverlening
- Implementatie van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen
- Jaarlijkse GDPR-opleiding voor al het personeel
- Melding van elk datalek binnen 24 uur
- Garanderen dat alle onderaannemers gelijkwaardige standaarden hanteren

Anti-omkoping en Anti-corruptie

moversclan BV hanteert een nultolerantiebeleid ten aanzien van omkoping en corruptie. Wij voeren onze activiteiten uit met professionele integriteit, in overeenstemming met:

- UK Bribery Act 2010
- US Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)
- Alle toepasselijke lokale anti-corruptiewetten

Milieu

Wij verbinden ons ertoe onze impact op het milieu te beperken via:

- Correcte afvalscheiding en recycling
 - Voorrang voor gerecycleerde en herbruikbare inpakmaterialen
 - Routeoptimalisatie om brandstofverbruik te beperken
 - Gebruik van riviertransport waar mogelijk
 - Elektronische documentatie om papierverbruik te verlagen
-

Toepasselijk Recht

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht. De rechtbanken van Leuven, België zijn exclusief bevoegd voor elk geschil.

Contact

Voor het bespreken van partnermogelijkheden of meer informatie over deze service level agreement, neem contact op met:

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

Versie 2.0 | Ingangsdatum 1 mei 2026

[Volledige SLA downloaden \(PDF\)](#)