

Service Level Agreement pour Prestataires de Services

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 applicables aux prestataires de services et sous-traitants qui exécutent des services de déménagement et de relocation pour le compte de moversclan BV. En travaillant avec nous, vous acceptez de fournir des services conformément aux standards, procédures et exigences décrits dans cet accord.

Étendue des Services

Services qui peuvent vous être confiés

- **Visites** : Évaluations préparatoires avec estimations de volume précises
- **Emballage** : Emballage professionnel et protection des biens
- **Caissage sur mesure** : Construction de caisses en bois pour objets fragiles
- **Chargement/déchargement** : Manutention sûre et mise en place des biens
- **Transport** : Déplacement local et longue distance
- **Stockage** : Entreposage sécurisé des biens
- **Livraison** : Last-mile, déballage et montage
- **Documentation** : Inventaire et formalités douanières

Représentation du Client

Lors de l'exécution des services, vous agissez en tant que représentant de moversclan BV et devez :

- Vous présenter comme intervenant pour le compte de moversclan BV
 - Maintenir des standards professionnels qui reflètent positivement notre marque
 - Diriger toute question du client sur les prix, les réclamations ou les conditions vers nous
 - Ne jamais discuter avec les clients des délais de transit, des coûts ou des limitations de service
-

Standards de Service

Exigences relatives au personnel

Tout le personnel exécutant des services doit répondre à ces exigences :

- Droit au travail valide dans la juridiction concernée
- Vérification d'antécédents judiciaires effectuée (si légalement permis)
- Aucune condamnation pour vol, violence ou délits sexuels
- Formé aux techniques d'emballage professionnelles
- Sensibilisation annuelle au RGPD
- Présentation et conduite professionnelles à tout moment
- Capable de communiquer en anglais ou dans la langue du client

Standards de visite

- Contacter le client dans les 1 jour ouvrable suivant la demande de visite
- Exigence de précision : +/- 10 % du volume réel
- Documenter les articles nécessitant une manipulation spéciale ou des considérations d'accès
- Photographier les articles de grande valeur (>1 500 EUR) et les articles fragiles
- Soumettre les résultats de la visite dans les 2 jours ouvrables

Standards d'emballage

- Utiliser uniquement des matériaux d'emballage neufs et de qualité professionnelle
- Ne jamais appliquer de ruban adhésif directement sur le mobilier ou les surfaces polies
- Établir un inventaire détaillé avec descriptions spécifiques par article
- Tenir une « Parts Box » pour toute la quincaillerie et les petits composants
- Photographier les dommages préexistants avant l'emballage
- Compléter le formulaire Residence Walk-Through (RWT)
- Protéger sols, murs et embrasures pendant les opérations

Standards de conteneurs et de chargement

- Effectuer l'inspection en 7 points C-TPAT du conteneur avant le chargement
 - Utiliser des scellés à boulon haute sécurité conformes à PAS ISO 17712
 - Installer au moins 2 sachets absorbants d'humidité par conteneur
 - Construire une cloison professionnelle pour sécuriser le chargement
 - Photographier les numéros de scellés, l'état du conteneur et la cloison
-

Indicateurs de Performance

Délais de réponse exigés

Activité	Délai requis
Accuser réception de la mission	Sous 24 heures
Contacter le client pour la visite	Sous 1 jour ouvrable
Soumettre les résultats de la visite	Sous 2 jours ouvrables
Confirmer les dates d'emballage	Sous 1 jour ouvrable
Soumettre la documentation d'emballage	Sous 1 jour ouvrable
Pré-alerte (envois aériens)	Sous 24 heures
Pré-alerte (maritime/route)	Sous 48 heures
Contacter le client pour la livraison	Sous 1 jour ouvrable
Soumettre la documentation de livraison	Sous 2 jours ouvrables
Signaler problèmes/dommages	Immédiatement
Soumettre la facture	Sous 5 jours ouvrables

Indicateurs de qualité

- Précision de la visite : +/- 10 % d'écart par rapport au volume réel
 - Taux de réclamations : maximum 10 % des missions
 - Satisfaction client : minimum 4 sur 5
 - Ponctualité : 95 % dans la fenêtre prévue
 - Documentation : 98 % sans erreur
-

Communication et Documentation

Documentation requise

- Rapport de visite préalable avec photographies
- Inventaire détaillé d'emballage (en anglais)
- Formulaires Residence Walk-Through (RWT) — origine et destination
- Photographies du conteneur/véhicule (scellé, cloison, état)

- Rapports de dommages avec photos
- Confirmation de livraison signée par le client
- Facture avec documents justificatifs

Signalement d'incidents

Les éléments suivants doivent être signalés IMMÉDIATEMENT :

- Tout dommage aux biens
- Dommages aux biens immobiliers ou à la résidence
- Plaintes ou litiges des clients
- Retards supérieurs à 30 minutes
- Incidents de sécurité ou blessures
- Soupçons de vol ou problèmes de sécurité
- Écarts de volume supérieurs à 10 %

Tarifification et Paiement

Frais supplémentaires

Tout coût non inclus dans le devis initial nécessite :

- Approbation écrite préalable de notre contact désigné
- Documentation justifiant le coût supplémentaire
- Notification dans les 24 heures suivant la découverte

Important : Les frais supplémentaires non approuvés peuvent être refusés ou déduits du paiement.

Exigences de facturation

- Soumettre les factures dans les 5 jours ouvrables (maximum 30 jours)
- Inclure notre numéro de référence et le nom du client
- Fournir un détail des coûts conforme aux tarifs convenus
- Joindre tous les documents justificatifs requis
- Devise : EUR sauf accord contraire

Conditions de paiement

Paiement dans les 30 jours calendaires suivant la réception d'une facture correctement établie. Les factures soumises plus de 60 jours après la prestation peuvent ne pas être honorées.

Assurance et Responsabilité

Couverture d'assurance requise

- Responsabilité civile générale
- Responsabilité civile professionnelle
- Responsabilité civile publique
- Assurance des véhicules
- Assurance entrepôt (si vous fournissez du stockage)
- Assurance accidents du travail / responsabilité employeur

Limites de responsabilité

Type de perte	Votre responsabilité
Dommages aux biens (standard)	125 EUR par mètre cube
Dommages aux biens (négligence)	Valeur de remplacement intégrale
Dommages aux biens immobiliers	Coût intégral de réparation/remplacement
Signalement tardif des dommages	Minimum 175 EUR
Réclamations de tiers	Garantie intégrale

Protection des Données et RGPD

Vous devez vous conformer au RGPD et à toutes les lois applicables sur la protection des données :

- Traiter les données personnelles uniquement dans la mesure nécessaire à la prestation
 - Mettre en place des mesures de sécurité appropriées
 - Veiller à ce que le personnel reçoive une formation RGPD annuelle
 - Ne jamais stocker de données personnelles sur des ordinateurs portables ou appareils mobiles
 - Signaler toute violation de données dans les 24 heures
 - Supprimer ou restituer toutes les données personnelles à l'issue de la prestation
-

Anti-corruption

Vous adoptez une politique de tolérance zéro envers la corruption. Vous ne devez JAMAIS :

- Vous livrer à une quelconque forme de corruption

- Offrir des paiements indus à qui que ce soit
 - Tenter d'inciter quiconque à agir de manière illégale
 - Offrir ou accepter de l'argent, des cadeaux ou des pots-de-vin
 - Effectuer des paiements de facilitation pour obtenir des services indus
 - Manquer à signaler des paiements indus
-

Code de Conduite

Standards professionnels

- Ponctualité — Toujours arriver à l'heure
- Apparence professionnelle — Tenue propre et appropriée
- Comportement respectueux — Poli envers clients et collègues
- Sensibilité culturelle — Respect des coutumes diverses
- Pas d'alcool ni de drogue pendant les heures de travail
- Pas de tabac chez le client
- Aucune sollicitation de pourboires
- Aucun commentaire négatif sur moversclan BV

Droits humains

Nous interdisons :

- Le travail des enfants
 - Le travail forcé, l'esclavage ou la traite des êtres humains
 - La discrimination
 - Les traitements cruels, inhumains ou dégradants
-

Confidentialité

Vous devez garder strictement confidentiels :

- Les données personnelles et coordonnées des clients
- Les informations de prix et de tarifs
- Les processus et systèmes commerciaux
- Les conditions de l'Accord
- Toute information désignée comme confidentielle

Cette obligation survit à la résiliation de l'Accord.

Résiliation

Résiliation pour motif

Nous pouvons résilier immédiatement en cas de :

- Manquement substantiel non corrigé dans les 20 jours
 - Plus de 2 réclamations majeures dans les 30 jours
 - Allégation ou condamnation pour vol
 - Violation de l'anti-corruption ou du code de conduite
 - Violation de la protection des données
 - Insolvabilité ou faillite
-

Résolution des Litiges

1. **Niveau 1** : Questions opérationnelles résolues sous 5 jours ouvrables
2. **Niveau 2** : Escalade vers la direction sous 10 jours ouvrables
3. **Niveau 3** : Médiation sous 30 jours
4. **Niveau 4** : Arbitrage ou procédure judiciaire

Droit applicable

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

Devenir Prestataire

Pour devenir un prestataire agréé pour moversclan BV, 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 \(PDF\)](#)