

Service Level Agreement voor Dienstverleners

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 voor dienstverleners en onderaannemers die verhuis- en relocatiediensten verrichten in opdracht van moversclan BV. Door met ons samen te werken stemt u in met het leveren van diensten in overeenstemming met de standaarden, procedures en vereisten in deze overeenkomst.

Toepassingsgebied van Diensten

Diensten die u kunt worden gevraagd uit te voeren

- **Opnamediensten:** Voorbereidende beoordelingen met nauwkeurige volume-inschattingen
- **Inpakdiensten:** Professioneel verpakken, dozen en bescherming van goederen
- **Maatkratten:** Bouwen van houten kratten voor breekbare voorwerpen
- **Laden/Lossen:** Veilige hantering en plaatsing van goederen
- **Transport:** Lokaal en lange-afstand vervoer van goederen
- **Opslag:** Beveiligde opslag van goederen
- **Leveringsdiensten:** Last-mile levering, uitpakken en montage
- **Documentatie:** Inventarisatie en douanepapieren

Vertegenwoordiging van de Klant

Bij het uitvoeren van diensten handelt u als vertegenwoordiger van moversclan BV en moet u:

- U identificeren als werkend namens moversclan BV
 - Professionele standaarden hanteren die ons merk positief weerspiegelen
 - Alle vragen van klanten over prijzen, schadeclaims of voorwaarden naar ons doorverwijzen
 - Nooit transittijden, kosten of dienstbeperkingen met klanten bespreken
-

Servicestandaarden

Personeelsvereisten

Al het personeel dat diensten verricht, moet voldoen aan deze vereisten:

- Geldig recht op werk in de toepasselijke jurisdictie
- Strafregeronderzoek voltooid (waar wettelijk toegestaan)
- Geen veroordelingen voor diefstal, geweldsdelicten of zedendelicten
- Opgeleid in professionele inpaktechnieken
- Jaarlijkse GDPR-bewustzijnsopleiding
- Professioneel voorkomen en gedrag op elk moment
- In staat te communiceren in het Engels of de taal van de klant

Opnamestandaarden

- Klant binnen 1 werkdag na ontvangst van de opname-aanvraag contacteren
- Nauwkeurigheidseis: binnen +/- 10% van het werkelijke volume
- Documenteren van voorwerpen die speciale behandeling of toegangsoverwegingen vereisen
- Foto's nemen van voorwerpen van hoge waarde (>EUR 1.500) en breekbare voorwerpen
- Resultaten van de opname binnen 2 werkdagen rapporteren

Inpakstandaarden

- Gebruik enkel nieuwe, professionele inpakmaterialen
- Tape nooit rechtstreeks op meubilair of gepolijste oppervlakken aanbrengen
- Gedetailleerde inventaris met specifieke beschrijvingen per stuk opmaken
- "Parts Box" bijhouden voor alle hardware en kleine onderdelen
- Eerder bestaande schade fotograferen vóór het inpakken
- Residence Walk-Through (RWT)-formulier invullen
- Vloeren, muren en deuropeningen beschermen tijdens werkzaamheden

Container- en Laadstandaarden

- C-TPAT 7-puntsinspectie van container vóór het laden
- Boutverzegelingen met hoge beveiliging conform PAS ISO 17712
- Minimaal 2 vochtnamepakketten per container installeren
- Professionele scheidingswand bouwen die de lading vastzet
- Foto's nemen van zegelnummers, conditie van container en scheidingswand

Prestatie-indicatoren

Vereisten voor reactietijden

Activiteit	Vereiste termijn
Bevestiging van opdrachttoewijzing	Binnen 24 uur
Contact opnemen met klant voor opname	Binnen 1 werkdag
Resultaten van opname indienen	Binnen 2 werkdagen
Inpakdata bevestigen	Binnen 1 werkdag
Inpakdocumentatie indienen	Binnen 1 werkdag
Pre-alert (luchtzendingen)	Binnen 24 uur
Pre-alert (zee/weg)	Binnen 48 uur
Contact opnemen met klant voor levering	Binnen 1 werkdag
Leveringsdocumentatie indienen	Binnen 2 werkdagen
Problemen/schades melden	Onmiddellijk
Factuur indienen	Binnen 5 werkdagen

Kwaliteitsindicatoren

- Nauwkeurigheid opname: +/- 10% afwijking van werkelijk volume
- Klachtenpercentage: maximaal 10% van opdrachten
- Klanttevredenheid: minimum 4 op 5
- Tijdigheid: 95% binnen het geplande venster
- Documentatie: 98% foutloos

Communicatie en Documentatie

Vereiste documentatie

- Verslag van pre-move opname met foto's
- Gedetailleerde inpakinventaris (Engelstalig)
- Residence Walk-Through (RWT)-formulieren – oorsprong en bestemming
- Foto's van container/voertuig (zegel, scheidingswand, conditie)
- Schaderapporten met foto's
- Leveringsbevestiging met handtekening van klant
- Factuur met onderliggende documentatie

Incidentmelding

Het volgende moet ONMIDDELIJK worden gemeld:

- Elke schade aan goederen
 - Schade aan eigendom of woning
 - Klachten of geschillen van klanten
 - Vertragingen van meer dan 30 minuten
 - Veiligheidsincidenten of letsels
 - Vermoedens van diefstal of beveiligingsproblemen
 - Volumeafwijkingen van meer dan 10%
-

Prijzen en Betaling

Bijkomende kosten

Kosten die niet in de oorspronkelijke offerte zijn opgenomen, vereisen:

- Voorafgaande schriftelijke goedkeuring van onze contactpersoon
- Documentatie ter rechtvaardiging van de bijkomende kost
- Melding binnen 24 uur na vaststelling

Belangrijk: Niet-goedgekeurde bijkomende kosten kunnen worden afgewezen of in mindering worden gebracht op de betaling.

Factureringsvereisten

- Facturen indienen binnen 5 werkdagen (maximaal 30 dagen)
- Vermeld onze opdrachtreferentie en de naam van de klant
- Lever een gedetailleerd kostenoverzicht conform overeengekomen tarieven
- Voeg alle vereiste onderliggende documentatie toe
- Munteenheid: EUR tenzij anders overeengekomen

Betalingsvoorwaarden

Betaling binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een correct opgemaakte factuur. Facturen die meer dan 60 dagen na de prestatie worden ingediend, worden mogelijk niet aanvaard.

Verzekering en Aansprakelijkheid

Vereiste verzekeringsdekking

- Algemene aansprakelijkheidsverzekering
- Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
- Burgerlijke aansprakelijkheid
- Voertuigverzekering
- Magazijnverzekering (indien u opslag aanbiedt)
- Arbeidsongevallenverzekering / werkgeversaansprakelijkheid

Aansprakelijkheidslimieten

Type schade	Uw aansprakelijkheid
Schade aan goederen (standaard)	EUR 125 per kubieke meter
Schade aan goederen (nalatigheid)	Volledige vervangingswaarde
Schade aan eigendom/woning	Volledige herstel-/vervangingswaarde
Laattijdige melding van schade	Minimum EUR 175
Vorderingen van derden	Volledige vrijwaring

Gegevensbescherming en GDPR

U dient te voldoen aan de GDPR en alle toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming:

- Verwerk persoonsgegevens enkel voor zover noodzakelijk voor de dienst
- Implementeer passende beveiligingsmaatregelen
- Zorg dat personeel jaarlijks GDPR-opleiding krijgt
- Sla nooit persoonsgegevens op laptops of mobiele apparaten op
- Meld elk datalek binnen 24 uur
- Verwijder of bezorg alle persoonsgegevens terug na afronding van de dienst

Anti-omkoping en Anti-corruptie

U verbindt zich tot een nultolerantiebeleid ten aanzien van omkoping en corruptie. U mag NOOIT:

- Enige vorm van omkoping verrichten
- Onrechtmatige betalingen aan eender wie aanbieden
- Iemand trachten te bewegen tot illegaal handelen
- Geld, geschenken of smeergeld aanbieden of aanvaarden
- Faciliteringsbetalingen verrichten om diensten te verkrijgen waarop geen recht bestaat

- Onrechtmatige betalingen niet melden
-

Gedragcode

Professionele standaarden

- Stiptheid – Altijd op tijd komen
- Verzorgd voorkomen – Schone, gepaste kleding
- Respectvol gedrag – Beleefd tegenover klanten en collega's
- Cultureel respect – Aandacht voor diverse gewoonten
- Geen alcohol- of drugsgebruik tijdens de werkuren
- Niet roken bij de klant
- Geen fooien vragen
- Geen negatieve uitspraken over moversclan BV

Mensenrechten

Wij verbieden:

- Kinderarbeid
 - Dwangarbeid, slavernij of mensenhandel
 - Discriminatie
 - Wrede, onmenselijke of vernederende behandeling
-

Vertrouwelijkheid

U dient strikt vertrouwelijk te houden:

- Persoonsgegevens en contactinformatie van klanten
- Prijs- en tariefinformatie
- Bedrijfsprocessen en -systemen
- Voorwaarden van de Overeenkomst
- Alle als vertrouwelijk aangemerkte informatie

Deze verplichting blijft gelden na beëindiging van de Overeenkomst.

Beëindiging

Beëindiging om gegronde redenen

Wij kunnen onmiddellijk beëindigen bij:

- Wezenlijke inbreuk die niet binnen 20 dagen wordt verholpen
 - Meer dan 2 belangrijke klachten binnen 30 dagen
 - Beschuldiging of veroordeling wegens diefstal
 - Overtreding van anti-omkoping of de gedragscode
 - Inbreuk op gegevensbescherming
 - Insolventie of faillissement
-

Geschillenregeling

1. **Niveau 1:** Operationele kwesties opgelost binnen 5 werkdagen
2. **Niveau 2:** Escalatie naar management binnen 10 werkdagen
3. **Niveau 3:** Bemiddeling binnen 30 dagen
4. **Niveau 4:** Arbitrage of gerechtelijke procedure

Toepasselijk recht

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

Word een Dienstverlener

Om een goedgekeurde dienstverlener voor moversclan BV te worden, 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 \(PDF\)](#)