

Conditions générales

Déménagements et prestations complémentaires

État au 20 octobre 2026

Ces conditions décrivent notre collaboration avec vous. Votre devis et la confirmation de commande précisent les prestations, le prix et les dates convenus avec Welto Umzüge GmbH.

1. Champ d'application et conclusion du contrat

Le partenaire contractuel est Welto Umzüge GmbH, Bahnhofstrasse 82, 4313 Möhlin, Suisse. Ces conditions s'appliquent aux déménagements, transports et prestations complémentaires convenus, lorsqu'elles ont été mises à disposition avant la conclusion du contrat et acceptées comme partie intégrante de celui-ci. Les accords individuels prévalent ; les dispositions légales impératives restent réservées.

Une demande sur le site, par e-mail ou WhatsApp ne constitue ni une commande ni une réservation. Le contrat résulte de l'acceptation d'un devis concret et de l'accord correspondant. Les modifications et compléments sont consignés sous forme de texte, notamment par e-mail.

2. Informations relatives à la commande

La clientèle communique à temps les deux adresses, la date souhaitée, le volume à déménager, les étages, ascenseurs, accès et exigences particulières. Les objets particulièrement lourds, fragiles ou précieux ainsi que les marchandises réglementées doivent être signalés expressément. Les marchandises dangereuses ou soumises à autorisation ne sont prises en charge qu'après accord exprès préalable.

Welto examine les informations et clarifie les incertitudes apparentes. Le contenu des récipients fermés n'est pas contrôlé sans mission particulière. Le devis repose sur les conditions constatées lors de la visite, de l'appel vidéo ou à partir des photos et renseignements transmis.

3. Accès et changements de situation

Les voies d'accès, emplacements de chargement, distances de portage, escaliers et dimensions des ascenseurs doivent permettre une exécution sûre. Toute modification par rapport aux conditions retenues pour le devis doit être communiquée immédiatement à Welto.

En cas de travail supplémentaire, Welto informe la clientèle et convient de la marche à suivre ainsi que des coûts. Les limites des prestations convenues s'appliquent aux prix fixes et aux plafonds de coûts ; toute extension fait l'objet d'un accord. Les mesures urgentes de protection autorisées par la loi restent réservées.

4. Prestations et organisation par Welto

Welto met à disposition le personnel et les véhicules convenus et exécute les travaux avec soin. Le déménagement convenu comprend le personnel, le véhicule, la protection des meubles et des sols ainsi que le matériel d'emballage nécessaire. Les travaux d'emballage supplémentaires, le montage, le monte-meubles, le nettoyage, le stockage et l'élimination sont précisés dans le devis.

Welto organise les réservations de stationnement nécessaires et les autorisations correspondantes. Pour les déménagements internationaux, Welto effectue les formalités douanières. La clientèle fournit les informations et

documents personnels nécessaires. Les frais administratifs, droits de douane, taxes et autres frais de tiers sont indiqués dans le devis ou facturés selon la base convenue. Les autorisations et décisions relèvent des autorités compétentes.

5. Préparation et collaboration de la clientèle

Sauf service d'emballage convenu, la clientèle emballe ses biens de façon adaptée au transport. Les caisses indiquent la pièce de destination ; des numéros ou couleurs correspondants sur les portes facilitent leur répartition. Les objets fragiles ou particulièrement précieux doivent être signalés et discutés à l'avance.

La clientèle assure l'accès aux heures convenues, désigne une personne joignable et vérifie les biens à emporter. Documents personnels, espèces, titres, bijoux et métaux précieux sont transportés personnellement, sauf prise en charge expressément convenue avec une protection adaptée. Les documents douaniers doivent être complets, exacts et remis à temps.

6. Prix, devis et prestations supplémentaires

La facturation suit l'accord : à l'heure, à prix fixe ou avec un plafond de coûts. Le devis indique la base de calcul, les prestations, les éventuelles durées minimales, la TVA et les autres frais convenus. La réservation minimale indiquée dans la grille tarifaire est de quatre heures pour deux collaborateurs avec une camionnette sans remorque.

L'emballage et le déballage, les démontages et montages particuliers, transports spéciaux, monte-meubles, nettoyage, stockage et élimination ne sont compris que dans la mesure convenue. Les caisses pour un déménagement privé sont mises à disposition gratuitement après confirmation du devis ; leur livraison et reprise sont payantes. Le nombre et le retour sont convenus. Les travaux supplémentaires et frais de tiers sont présentés clairement ; une prestation déjà convenue n'est pas facturée une seconde fois comme supplément.

7. Paiement

Le mode de paiement, l'échéance et un éventuel acompte sont précisés dans le devis ou la confirmation de commande. Ces modalités convenues s'appliquent à la commande concernée. Les conséquences d'un retard de paiement suivent l'accord et les dispositions légales applicables.

8. Changement de date et annulation

Les modifications ou annulations doivent être communiquées à Welto le plus tôt possible sous forme de texte, notamment par e-mail. Welto examine leurs conséquences sur la date, l'équipe et les prestations déjà convenues.

En cas d'annulation, les prestations déjà fournies et un dommage indemnisable selon le droit applicable sont pris en compte. Les dépenses économisées et l'utilisation des capacités libérées pour d'autres travaux sont déduites. Tout forfait d'annulation doit avoir été expressément convenu avant la conclusion du contrat et être juridiquement admissible. Les droits légaux de résiliation, de révocation et de réduction restent réservés.

9. Réception, dépôt et rétention

La clientèle réceptionne les biens au lieu et à l'heure convenus. Si la livraison est impossible, Welto prend contact pour convenir de la suite, notamment d'un éventuel stockage temporaire et de ses coûts.

Les droits de rétention, de dépôt et de réalisation s'exercent exclusivement selon les conditions et procédures légales applicables. Une facture impayée ne permet pas, à elle seule, de vendre ou d'éliminer des biens appartenant à autrui sans suivre la procédure légale requise.

10. Responsabilité

La responsabilité de Welto suit les dispositions légales applicables et les accords valables et admissibles. La responsabilité en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave n'est ni exclue ni limitée forfaitairement. Les règles impératives de responsabilité restent applicables dans tous les cas.

En cas de dommage, la cause, les responsabilités, les possibilités de réparation et la valeur indemnisable sont examinées. Une couverture ou une somme d'assurance ne constitue pas, à elle seule, un plafond général de responsabilité. La responsabilité pour les collaborateurs et auxiliaires suit également le droit applicable.

11. Risques particuliers et retards

Un emballage inadéquat effectué par la clientèle, des caractéristiques non signalées, des dommages préexistants ou des circonstances extérieures non imputables à Welto peuvent être pris en compte dans l'évaluation du dommage. Les objets fragiles ou les caisses emballées par la clientèle ne sont pas pour autant automatiquement exclus de toute responsabilité.

En cas d'obstacle imprévisible, Welto informe la clientèle et convient de mesures raisonnables. Les coûts et prétentions suivent la cause, l'accord et la loi. Aucune exclusion générale de l'ensemble des prétentions en cas de retard n'est convenue.

12. Assurance transport

La couverture applicable, les éventuels plafonds, franchises et conditions particulières sont indiqués dans le devis ou une confirmation d'assurance séparée. Un inventaire et les valeurs des objets précieux ou particulièrement fragiles sont à fournir avant le transport.

Une assurance complémentaire peut être convenue séparément avant le début du déménagement. La couverture effectivement confirmée et les conditions de l'assurance font foi. Une assurance complémentaire ne remplace pas la responsabilité légale de Welto.

13. Contrôle et déclaration des dommages

La clientèle contrôle les biens immédiatement lors de la livraison et consigne les dommages visibles ou objets manquants, si possible avec l'équipe. Les déclarations doivent être adressées à info@weltoumzuege.ch avec une description et, si possible, des photos.

Les dommages de transport non immédiatement visibles doivent être signalés dès leur découverte. Lorsque les dispositions du Code des obligations sur le transport s'appliquent, l'avis prévu par l'art. 452 CO doit intervenir au plus tard dans les huit jours suivant la livraison. Les autres prestations suivent les délais légaux et valablement convenus qui leur sont applicables. Les droits et délais impératifs restent réservés.

14. Droit applicable et for

Le droit suisse s'applique sous réserve des dispositions impératives applicables, notamment aux prestations internationales. Pour la clientèle professionnelle, le for au siège de Welto est convenu dans la mesure admise par la loi. Les fors et protections légales impératives des consommatrices et consommateurs restent réservés.

15. Nettoyage, stockage et élimination

Pour le nettoyage, le devis et les informations convenues déterminent les travaux, surfaces, état des locaux et date de remise. Une garantie de remise des lieux porte uniquement sur le nettoyage convenu ; les reprises nécessaires couvertes par cette garantie sont coordonnées avec Welto.

Pour le stockage, la durée, l'accès, le prix, la restitution et l'assurance doivent notamment être convenus avant l'entreposage. Lors d'un débarras, la clientèle identifie clairement les biens à garder, transporter ou éliminer et confirme son droit d'en disposer. Les déchets spéciaux et éliminations particulières nécessitent un accord séparé.