

Algemene Voorwaarden 24Move

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten tussen 24Move (hierna: “het verhuisbedrijf”) en de klant, voor zover hiervan niet uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. Afwijkende voorwaarden van de klant zijn slechts van toepassing indien deze door het verhuisbedrijf schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 2 – Definities

1. Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van het verhuisbedrijf en op wiens naam de overeenkomst wordt afgesloten.
2. Diensten: alle verhuizingen en aanvullende diensten die het verhuisbedrijf levert, waaronder maar niet beperkt tot: het inpakken, laden, vervoeren en uitladen van goederen, gebruik van verhuisliften, handyman-diensten, schoonmaak, ontruiming, opslag en inpakservice.
3. Aanvullende diensten: diensten die extra worden geleverd naast de standaard verhuizing, zoals opslag, verhuislift, inpakservice, schoonmaak of handyman.
4. Goederen: alle materiële objecten die door het verhuisbedrijf worden vervoerd of tijdelijk opgeslagen, inclusief meubels, persoonlijke bezittingen, apparatuur en verpakkingsmaterialen.
5. Opslag: tijdelijke bewaring van goederen in een door het verhuisbedrijf beheerde locatie, onder de voorwaarden zoals vermeld in de overeenkomst of algemene voorwaarden.
6. Overmacht: omstandigheden buiten de controle van het verhuisbedrijf die de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk of definitief verhinderen, waaronder maar niet beperkt tot: extreme weersomstandigheden, verkeersomstandigheden, natuurrampen, brand, ziekte van personeel, stakingen, overheidsmaatregelen, pandemieën of andere onvoorziene gebeurtenissen.
7. Annuleringskosten: de kosten die in rekening worden gebracht bij annulering van een verhuizing door de klant, conform de voorwaarden in Artikel 8.
8. Betalingsverplichtingen: de financiële verplichtingen van de klant zoals vastgelegd in Artikel 7, inclusief aanbetalingen, tussentijdse betalingen en resterende betalingen na verhuizing.

Artikel 3 – Diensten

1. Het verhuisbedrijf biedt verhuizingen aan, voornamelijk naar het buitenland, maar ook incidenteel binnen Nederland. Dit omvat het inpakken, laden, vervoeren en uitladen van goederen.
2. Aanvullende diensten kunnen onder andere bestaan uit:
 - gebruik van een verhuislift;
 - handyman-diensten (montage, kleine reparaties, installatie);
 - schoonmaak van de oude en/of nieuwe locatie;
 - ontruiming van panden;
 - tijdelijke opslag van goederen;
 - inpakservice, inclusief het leveren van verpakkingsmaterialen.
3. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van de door de klant opgegeven informatie over de goederen, locatie en omvang van de verhuizing.
4. De opgegeven volumes in de offerte en communicatie zijn gebaseerd op een inschatting door het verhuisbedrijf op basis van de door de klant verstrekte informatie (bijvoorbeeld inboedelijst of telefonisch overleg).
5. Indien het werkelijke volume van de inboedel groter blijkt dan ingeschat, kan het verhuisbedrijf extra transport en/of extra uren inzetten. Extra kosten worden alleen doorberekend na schriftelijke bevestiging door de klant.
6. Indien de klant **weigert schriftelijk akkoord te gaan** met de noodzakelijke extra transportmiddelen, materialen en/of uren, behoudt het verhuisbedrijf zich het recht voor:
 - a) de verhuizing gedeeltelijk uit te voeren, waarbij het resterende volume buiten beschouwing blijft; of
 - b) de verhuizing volledig te annuleren. In dat geval wordt de weigering van de klant beschouwd als een annulering door de klant op de dag van uitvoering, en is het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd, inclusief reeds betaalde aanbetaling en eventuele extra kosten. Dit geldt zowel voor consumenten als zakelijke klanten, met uitzondering van situaties die onder overmacht vallen.
7. Eventuele extra diensten of wijzigingen in de overeengekomen diensten zijn alleen geldig indien schriftelijk bevestigd door het verhuisbedrijf.
8. Het verhuisbedrijf behoudt zich het recht voor extra kosten in rekening te brengen voor bijzondere omstandigheden of extra werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, zoals, maar niet beperkt tot:
 - gebruik van een verhuislift;
 - parkeerkosten of lange loopafstanden;
 - extra benodigde medewerkers;
 - speciale transportomstandigheden of bijzondere goederen.
9. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om een volledige en correcte opgave van de inboedel te doen. Het verhuisbedrijf is niet aansprakelijk voor onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de klant.

10. Het verhuisbedrijf streeft naar zorgvuldige uitvoering van de diensten, maar is niet aansprakelijk voor schade of kosten die ontstaan door onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de klant.

Artikel 4 – Verantwoordelijkheid en verzekeringen

1. Het verhuisbedrijf is aansprakelijk voor schade aan goederen tijdens het inladen, transport en uitladen, inclusief verlies, beschadiging of vertraging, voor zover deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van het verhuisbedrijf of haar medewerkers (zover niet in strijd met dwingend consumentenrecht).
2. Standaard is de aansprakelijkheid verzekerd tegen de dagwaarde van de goederen op het moment van schade.
3. De klant kan in overleg met het verhuisbedrijf de goederen aanvullend verzekeren tegen nieuwwaarde, mits:
 - o er een geldig aankoopbewijs aanwezig is; o
het verhuisbedrijf dit schriftelijk heeft bevestigd;
 - o de meerprijs voor deze verzekering is betaald.
4. Voor iedere schade geldt een eigen risico van €500,- per schadegeval.
5. Het verhuisbedrijf is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, zoals gederfde inkomsten, gemiste afspraken of andere financiële verliezen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
6. Het verhuisbedrijf is niet aansprakelijk voor schade aan goederen die door de klant zelf zijn ingepakt, tenzij het verhuisbedrijf uitdrukkelijk heeft bevestigd dat deze goederen volgens de juiste instructies zijn verpakt.
7. Schadeclaims moeten door de klant direct bij constatering en uiterlijk binnen 7 dagen na levering schriftelijk worden gemeld, inclusief foto's en een omschrijving van de schade.
8. Het verhuisbedrijf behoudt zich het recht voor een onafhankelijk expert in te schakelen voor schadevaststelling en claimafhandeling.
9. Goederen die als bijzonder kwetsbaar, kostbaar of irreplaceable worden beschouwd, dienen vooraf te worden gemeld aan het verhuisbedrijf; anders kan de aansprakelijkheid beperkt zijn.

Artikel 5 – Opslag

1. Bij gebruik van opslagfaciliteiten is de klant verantwoordelijk voor het juist aanleveren en verpakken van de goederen. Goederen dienen duidelijk te zijn gelabeld en voldoende beschermd te zijn tegen beschadiging.
2. Het verhuisbedrijf slaat de goederen op in een beveiligde en overdekte ruimte.
3. Het verhuisbedrijf is aansprakelijk voor schade aan opgeslagen goederen zoals omschreven in Artikel 4, tenzij deze schade het gevolg is van overmacht of omstandigheden buiten haar controle.
4. Goederen die bijzonder kwetsbaar, kostbaar of gevaarlijk zijn, dienen vooraf gemeld te worden. De aansprakelijkheid kan in dergelijke gevallen beperkt zijn of aanvullende verzekeringsopties worden voorgesteld.
5. De duur en voorwaarden van opslag worden vooraf schriftelijk bevestigd in de overeenkomst.
6. Indien de opslagperiode wordt overschreden, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
7. De klant heeft alleen toegang tot de opgeslagen goederen na voorafgaande afspraak en onder begeleiding van het verhuisbedrijf, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
8. Eventuele extra kosten, zoals inzet van extra personeel, gebruik van lift, of lange loopafstanden bij opslag en ophalen, worden vooraf gecommuniceerd en apart in rekening gebracht.

1. Artikel 6 – Douane en grensformaliteiten

2. Alle douanedocumenten, invoerrechten, belastingen en andere grensoverschrijdende heffingen zijn primair de verantwoordelijkheid van de klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Het verhuisbedrijf kan, op verzoek van de klant, de douaneformaliteiten en bijbehorende administratie namens de klant regelen.
4. De klant garandeert dat alle door hem verstrekte informatie en documenten voor douane- en grensformaliteiten juist, volledig en tijdig worden aangeleverd.
5. Het verhuisbedrijf is niet aansprakelijk voor boetes, vertragingen, kosten of andere nadelige gevolgen die voortkomen uit onjuiste, onvolledige of te laat aangeleverde informatie door de klant.
6. Eventuele extra kosten die voortvloeien uit de afhandeling van douaneformaliteiten, belastingen of andere grensheffingen, inclusief kosten voor aanvullende diensten van het verhuisbedrijf, worden vooraf gecommuniceerd en apart in rekening gebracht.
7. Indien het verhuisbedrijf namens de klant douaneformaliteiten afhandelt, geschiedt dit uitsluitend op basis van de door de klant verstrekte informatie. Het verhuisbedrijf behoudt zich het recht voor aanvullende informatie of documenten op te vragen en mag werkzaamheden opschorten totdat deze zijn ontvangen.

Artikel 7 – Betaling

1. Bij het inplannen van een verhuizing wordt een aanbetaling van 10% van het totaalbedrag gevraagd, met een minimum van €600,-. Deze aanbetaling dient binnen 7 dagen na bevestiging van de offerte te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Na het inladen van de goederen wordt 50% van het resterende bedrag in rekening gebracht, minus de aanbetaling.
3. Het resterende bedrag van 50% wordt direct na uitladen voldaan.
4. Betaling dient te geschieden via de overeengekomen betaalmethode, zoals bankoverschrijving, iDEAL of andere door het verhuisbedrijf geaccepteerde methode.
Eventuele kosten verbonden aan specifieke betaalmethoden zijn voor rekening van de klant.
5. Indien de klant niet tijdig betaalt, is het verhuisbedrijf gerechtigd de uitvoering van de diensten op te schorten zonder voorafgaande ingebrekestelling totdat de betaling is voldaan. Daarnaast kunnen wettelijke rente en incassokosten in rekening worden gebracht.
6. Betalingen worden eerst verrekend met openstaande rente en kosten, daarna met de oudste openstaande facturen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. Het verhuisbedrijf behoudt zich het recht voor de verhuizing te annuleren of op te schorten bij niet-betaling van aanbetalingen of tussentijdse betalingen, met een termijn van 7 dagen na herinnering, zonder dat de klant aanspraak kan maken op terugbetaling van reeds gemaakte kosten of schadevergoeding.
8. Alle betalingen dienen in euro (€) te geschieden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
9. Alle bedragen in deze voorwaarden zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.

Artikel 8 – Annulering door de klant

1. Annulering van de verhuizing dient altijd schriftelijk te gebeuren per e-mail of post aan het verhuisbedrijf. Mondelinge annuleringen zijn niet geldig. Annuleringen zijn pas rechtsgeldig nadat het verhuisbedrijf deze schriftelijk heeft bevestigd.
2. De dag van de verhuizing wordt gerekend vanaf de starttijd van het inladen.
3. Annuleringskosten zijn als volgt:
 - Meer dan 14 kalenderdagen voor de verhuisdatum: enkel de aanbetaling wordt niet terugbetaald.
 - Tussen 7 en 14 kalenderdagen voor de verhuisdatum: 25% van het totaalbedrag, minimaal de hoogte van de aanbetaling.
 - Minder dan 7 kalenderdagen voor de verhuisdatum: 50% van het totaalbedrag, minimaal de hoogte van de aanbetaling.
 - Op de dag zelf of minder dan 1 kalenderdag voor de verhuisdatum: volledige bedrag.
4. Verplaatsing van de verhuizing naar een andere datum is mogelijk tegen een lagere vergoeding dan de annuleringskosten, mits dit schriftelijk door het verhuisbedrijf wordt bevestigd.
5. Reeds gemaakte kosten voor derden of externe diensten (zoals huur van voertuigen, opslag of inzet van personeel) die specifiek voor de verhuizing zijn gemaakt, kunnen door het verhuisbedrijf in rekening worden gebracht, ongeacht de annuleringsdatum.

Artikel 9 – Annulering door het verhuisbedrijf

1. Het verhuisbedrijf kan de verhuizing annuleren in geval van: ziekte van personeel, overmacht, schade aan voertuigen, extreme weersomstandigheden, capaciteitsproblemen of logistieke conflicten.
2. Overmacht omvat, maar is niet beperkt tot: natuurrampen, brand, verkeersproblemen, stakingen, pandemieën of andere onvoorziene omstandigheden buiten de controle van het verhuisbedrijf.
3. In geval van annulering door het verhuisbedrijf biedt het verhuisbedrijf de klant een alternatieve verhuisdatum aan, indien mogelijk.
4. Indien annulering definitief is, ontvangt de klant een volledige terugbetaling van reeds betaalde bedragen, inclusief aanbetaling, **tenzij de annulering het gevolg is van weigering door de klant om schriftelijk akkoord te gaan met noodzakelijke extra transportmiddelen, materialen of uren zoals beschreven in Artikel 3.** In dat geval geldt de behandeling als annulering door de klant op de dag van uitvoering, en blijft de volledige betaling verschuldigd.
5. Het verhuisbedrijf is niet aansprakelijk voor gevolgschade als gevolg van annulering door overmacht, omstandigheden buiten haar controle of weigering van medewerking door de klant zoals in Artikel 3 vermeld.
6. Het verhuisbedrijf zal de klant zo spoedig mogelijk informeren over een annulering en schriftelijk bevestigen.
7. Voor de toepassing van dit artikel geldt dat weigering van de klant zoals beschreven in Artikel 3, punt 6, wordt beschouwd als niet-medewerking, waardoor het verhuisbedrijf gerechtigd is te annuleren en de volledige overeengekomen betaling te behouden.

Artikel 10 – Levertijden en extra kosten

1. Levertijden worden indicatief opgegeven en dienen uitsluitend ter informatie. Het verhuisbedrijf streeft naar stipte levering, maar is hiervoor niet aansprakelijk tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
2. Eventuele vertragingen door omstandigheden buiten de controle van het verhuisbedrijf, zoals verkeersdrukte, weersomstandigheden of douaneformaliteiten, vallen niet onder aansprakelijkheid van het verhuisbedrijf.
3. Extra kosten kunnen in rekening worden gebracht voor bijzondere omstandigheden of diensten, zoals, maar niet beperkt tot: gebruik van een verhuislift; parkeerkosten of vergunningen; lange loopafstanden of transport van goederen over moeilijk bereikbare locaties; inzet van extra medewerkers of speciaal materieel; bijzondere verpakkingsmaterialen of extra handelingen.
4. Alle extra kosten worden vooraf met de klant gecommuniceerd en afzonderlijk in rekening gebracht.
5. Het verhuisbedrijf behoudt zich het recht voor de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten indien de klant niet tijdig de overeengekomen faciliteiten of medewerking levert, zonder dat het verhuisbedrijf aansprakelijk is voor schade.

Artikel 11 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, maar niet beperkt tot: natuurrampen, extreme weersomstandigheden, verkeersomstandigheden, brand, pandemieën, stakingen, ziekte van personeel, defecten aan voertuigen, overheidsmaatregelen of andere omstandigheden buiten de controle van het verhuisbedrijf.
2. Bij overmacht is het verhuisbedrijf gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk of definitief op te schorten zonder aansprakelijkheid voor schade aan de klant.
3. Indien overmacht tijdelijk van aard is, zal het verhuisbedrijf de klant zo spoedig mogelijk informeren over de verwachte vertraging en, indien mogelijk, een alternatieve datum of oplossing voorstellen.
4. Indien overmacht definitief van aard is, kan het verhuisbedrijf de overeenkomst ontbinden, waarbij reeds betaalde bedragen aan de klant volledig worden terugbetaald.
5. Het verhuisbedrijf is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade als gevolg van overmacht, zoals gederfde inkomsten of gemiste afspraken.

Artikel 12 – Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de verhuizing, waaronder schade, ontbrekende goederen, vertragingen of niet-uitgevoerde aanvullende diensten, moeten schriftelijk bij het verhuisbedrijf worden gemeld binnen 7 dagen na levering. Mondelinge klachten worden niet als geldig beschouwd.
2. De klacht dient te worden ingediend bij het verhuisbedrijf via e-mail of post, inclusief:
 - Een omschrijving van de klacht; ○
Eventuele foto's of bewijs van schade;
 - Een inventarislijst indien relevant.
3. Het verhuisbedrijf zal binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren en een voorstel doen voor een oplossing.
4. Het verhuisbedrijf zal in overleg met de klant trachten de klacht naar tevredenheid op te lossen, bijvoorbeeld door herstel, vergoeding of een alternatieve oplossing.
5. Klachten die niet tijdig worden gemeld, kunnen leiden tot verlies van rechten op vergoeding of herstel.
6. Het verhuisbedrijf is alleen aansprakelijk voor klachten in overeenstemming met de bepalingen van Artikel 4 (Verantwoordelijkheid en verzekeringen) en is niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade.

Artikel 13 – Persoonsgegevens (AVG)

1. Het verhuisbedrijf verwerkt persoonsgegevens van de klant uitsluitend voor de uitvoering van de verhuisovereenkomst en gerelateerde diensten, waaronder planning, uitvoering, facturatie en communicatie over de verhuizing.
2. De persoonsgegevens die wij verwerken kunnen bestaan uit naam, adres, contactgegevens, factuurgegevens en verhuisadres.
3. De verwerking van persoonsgegevens vindt plaats op basis van de uitvoering van de overeenkomst en/of op basis van een gerechtvaardigd belang van het verhuisbedrijf.
4. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel van de verwerking en conform de wettelijke bewaartermijnen.
5. Gegevens worden niet gedeeld met derden, behalve voor uitvoering van de verhuizing (bijvoorbeeld onderaannemers of softwareproviders).
6. De klant heeft het recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking van verwerking en dataportabiliteit van persoonsgegevens, en kan bezwaar maken tegen verwerking. Voor vragen of uitoefening van deze rechten kunt u contact opnemen via info@24move.nl.
7. Klachten over de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 14 – Slotbepalingen

1. Op alle overeenkomsten tussen het verhuisbedrijf en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Voor zover van toepassing blijven dwingende bepalingen voor consumenten gehandhaafd.
2. Geschillen zullen bij voorkeur in onderling overleg worden opgelost. Indien geen oplossing wordt bereikt, is de bevoegde rechter in het arrondissement van het verhuisbedrijf exclusief bevoegd.
3. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden ongeldig of onafdwingbaar blijkt te zijn, blijft de rest van de voorwaarden onverminderd van kracht. Het verhuisbedrijf en de klant zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling benadert.
4. Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst of deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk bevestigd door het verhuisbedrijf.
5. Alle kennisgevingen of mededelingen van de klant aan het verhuisbedrijf dienen schriftelijk te geschieden via e-mail of post op de contactgegevens zoals vermeld in de overeenkomst.
6. Het verhuisbedrijf behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, mits wijzigingen tijdig aan de klant worden gecommuniceerd en niet in strijd zijn met reeds gesloten overeenkomsten.