

Savoir

déménager





*LA CHAMBRE SYNDICALE :
VOTRE PARTENAIRE DÉMÉNAGEMENT*

*Vous allez changer de domicile et il
vous faut déménager votre mobilier.*

*Cette brochure
vous apporte quelques conseils pratiques et
la liste jointe vous permettra
de contacter une entreprise spécialisée
et performante.*

COMMENT DÉMÉNAGER EN TOUTE CONFIANCE ?

En vous adressant à une entreprise spécialisée, membre de la Chambre syndicale du déménagement.

Vous n'avez pas le droit de vous tromper : c'est votre patrimoine tout entier que vous confiez à l'entreprise de déménagement et la Chambre syndicale en est bien consciente. Bien que l'exercice de la profession de déménageur fasse l'objet d'une réglementation très stricte qui impose au chef d'entreprise de justifier de son aptitude professionnelle et de sa capacité financière, la Chambre syndicale va encore plus loin dans la sélection de ses adhérents.

Avant d'admettre un nouveau membre, la Chambre syndicale soumet l'entreprise candidate à une enquête préalable sur dossier permettant de vérifier qu'elle exerce régulièrement l'activité de déménagement. Une visite réalisée sur place confirme ensuite la performance des moyens mis en œuvre par l'entreprise : personnel qualifié, matériels adaptés, gestion en accord avec la réglementation et la déontologie professionnelle, service après-vente...

Si l'entreprise est titulaire de la marque NF Service Déménagement de particuliers, délivrée par l'AFNOR, c'est encore un plus !



FAIRE ÉTABLIR UN DEVIS PAR UNE ENTREPRISE

Pour connaître les conditions d'intervention du professionnel et, sauf déménagement de dernière minute, nous vous conseillons de prendre contact pour une visite à votre domicile pour **l'établissement d'un devis**.

En matière de déménagement, comme pour toute prestation de service, pas de prix imposés, ceux-ci sont librement fixés par l'entreprise : pour connaître le coût de votre déménagement, vous pouvez donc consulter 1 ou 2, voire 3 entreprises de déménagement.

Un déménagement ne s'improvise pas. Il doit se préparer avec sérieux en collaboration avec l'entreprise choisie. Une bonne communication et une parfaite concertation sont nécessaires pour déménager en toute sérénité.

Les professionnels du déménagement sont en mesure de proposer **un service adapté** à toutes demandes particulières : déménagement complet de la famille, circuit organisé pour un petit lot de mobilier, mise en garde-meubles...

Pour un devis personnalisé, à vous d'indiquer avec précision au professionnel venu évaluer le travail à effectuer quels sont vos besoins et les particularités essentielles de votre déménagement.

Dans la mesure du possible, n'attendez pas le dernier moment pour faire établir votre devis : contactez l'entreprise 15 jours à 3 semaines avant le déménagement, un mois à l'avance en période de vacances scolaires.



Le devis, rappelons-le, est gratuit.

Vous devez y trouver :

- ↳ la description détaillée des services,
- ↳ les dates ou périodes d'exécution,
- ↳ le volume du mobilier,
- ↳ la distance kilométrique,
- ↳ le prix proposé et les modalités de paiement,
- ↳ la valeur du mobilier à déménager
(selon votre estimation et déclaration),
- ↳ les conditions générales de vente.

Les conditions particulières d'exécution feront en outre apparaître :

- ↳ la durée de validité du prix figurant au devis,
- ↳ l'éventuel recours au passage par fenêtre avec monte-meubles,
- ↳ les conditions d'accès au départ et à l'arrivée
(étages, monte-charge, portage...),
- ↳ les éventuelles prestations annexes à celle du déménagement que
l'entreprise peut proposer (dépose ou pose de cuisine aménagée,
branchements électriques, débarras, etc).

Le devis comporte le montant de la déclaration de valeur du mobilier et une fois accepté, il vous engage ainsi que l'entreprise. C'est la raison pour laquelle, lors de sa signature, l'entreprise vous demandera de verser des arrhes : en contrepartie, l'entreprise réservera les moyens nécessaires à l'exécution de la prestation convenue.

Lors de l'exécution, une **lettre de voiture de déménagement** doit obligatoirement accompagner le mobilier et être également signée (voir le fac-similé de l'exemplaire A de la lettre de voiture, page suivante).



AVANT ET PENDANT LE DÉMÉNAGEMENT

LA VISITE DU MOBILIER À DOMICILE

Les devis établis par téléphone ou à partir d'une liste sont souvent source de malentendus ou de difficultés. Il est donc souhaitable qu'un conseiller en déménagement se rende à votre domicile pour apprécier sur place les conditions d'exécution.

Lors de cette visite, il repère notamment le mobilier qui présente des difficultés de démontage, de déplacement ou de remontage (piétement de table, armoire, piano, coffre-fort...) ou qui nécessite une attention particulière (tableaux, objets d'art...).

De votre côté, précisez au conseiller en déménagement ce que vous souhaitez exactement, si vous comptez emballer ou démonter vous-même certains objets ou éléments de mobilier, etc.

Sur place, le conseiller pourra étudier les possibilités d'accès au départ du déménagement (fenêtres, montée d'escalier, ascenseur, accès à l'immeuble, possibilités de stationnement...) et plus généralement se faire indiquer tout ce qui pourrait perturber le bon déroulement des opérations (jour de marché, circulation...).

En revanche, pour l'emménagement, c'est à vous de vous informer sur ces mêmes possibilités d'accès au lieu de livraison et d'en aviser le conseiller en déménagement. Sachez en effet qu'en cas de difficultés non signalées (par exemple, un meuble qui ne "passe pas" dans l'escalier prévu, ou une impossibilité de stationnement dans une rue piétonne), vous vous exposeriez à supporter des frais supplémentaires de monte-meubles ou de main-d'œuvre.

Pensez également à signaler tous les placards de rangement, ainsi qu'à faire visiter cave, grenier, garage, jardin...

Enfin, pour organiser au mieux le travail à l'emménagement, donnez toutes les informations dont vous disposez sur le futur logement ; un schéma d'implantation des meubles les plus importants peut être fort utile.



QUAND DÉMÉNAGER ?

Les débuts ou fins de mois, date d'expiration des loyers, ainsi que les vacances scolaires sont des périodes très chargées. Il est donc judicieux, dans la mesure du possible, de déménager en dehors de ces périodes.

QUI FAIT QUOI ?

Vous devez prendre soin de faire bloquer par un spécialiste les mécanismes des appareils électriques ou électroniques. Vous devez également vider le congélateur, dégivrer le réfrigérateur, vidanger le lave-linge et caler son tambour.



Sauf convention particulière, le déménageur ne se charge pas des travaux qui sont de la compétence d'autres corps de métier : en particulier, il n'assure pas la dépose de moquettes, de lavabos, d'appliques et, en général, de tout ce qui est fixé aux murs, plafonds et planchers.

Les plantes vertes réclament des soins appropriés ; elles peuvent être transportées par l'entreprise mais aux risques du client.

En quittant votre habitation, il est utile de vérifier avec le chef d'équipe que rien n'a été oublié. Il est également important d'avoir à portée de main les objets de première nécessité.

DÉCLARATION DE VALEUR, INDEMNISATION, RECOURS

Vous confiez le déménagement de votre mobilier à un déménageur professionnel qui sera responsable des dommages éventuels pouvant survenir.



Afin de fixer au préalable les modalités de l'indemnisation en cas de dommage, il vous est demandé pour l'établissement du devis, d'effectuer par écrit la **déclaration de valeur de votre mobilier**.

Cette déclaration de valeur est une condition essentielle du contrat de déménagement, sans laquelle l'entreprise ne pourra établir de devis, ni même réaliser la prestation.

Un imprimé "déclaration de valeur" est mis à votre disposition pour que vous déterminiez par écrit :

1. la **valeur globale** de l'ensemble de votre mobilier,
2. la **valeur individuelle des objets** dépassant un certain montant, variable suivant les entreprises de déménagement, qui constituera le plafond d'indemnisation par objet.



Dans certaines circonstances, la responsabilité de l'entreprise peut ne pas être retenue notamment en cas de force majeure (accident non responsable, vol avec agression, conditions atmosphériques imprévisibles...).

Vous pouvez alors estimer que la garantie de responsabilité contractuelle de l'entreprise est insuffisante et choisir de souscrire par l'intermédiaire de l'entreprise de déménagement, une assurance dommage, qui constitue une garantie plus complète.

L'INDEMNISATION

Dans la limite des valeurs déclarées au moment de l'établissement du devis, l'indemnisation s'effectue en fonction du préjudice matériel prouvé : à titre d'exemple, pour l'électroménager, l'indemnisation intervient sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite.

LES RECOURS

En cas de litige avec l'entreprise de déménagement, celle-ci se doit de le régler dans le respect des conditions générales et des conditions particulières figurant au contrat signé.

Si l'entreprise, membre de la Chambre syndicale est défaillante, par exemple en raison d'un dépôt de bilan, vous avez la possibilité de saisir la **Caisse de Garantie de la Chambre syndicale** qui, après examen du dossier, peut proposer une indemnisation à l'occasion d'un déménagement de particuliers réalisé en métropole et/ou en Corse.



RÉCEPTION DU MOBILIER

LES FORMALITÉS À LA LIVRAISON

A la fin de l'emménagement, lors de la visite contradictoire des lieux, vous êtes tenu de vérifier l'état de votre mobilier avec le chef d'équipe et de **donner décharge à l'entreprise en signant la déclaration de fin de travail** (exemplaire D de la lettre de voiture, ci-contre).

Si des détériorations ou des manquants sont constatés, vous avez intérêt à faire valoir votre réclamation en portant sur la déclaration de fin de travail vos réserves claires, précises et détaillées.

Les formules comme "sous réserve de déballage" ou "sous réserve d'avaries" sont à bannir : elles sont insuffisantes pour prouver l'existence d'un dommage. A défaut de réserves précises, vous seriez dans l'obligation d'apporter la preuve que ce dommage existait à la livraison, ce qui peut s'avérer difficile a posteriori.

Après que vous ayez porté vos éventuelles observations, la déclaration de fin de travail est également contresignée par le chef d'équipe, qui vous laisse un double du document (exemplaire E de la lettre de voiture).





Déménagement de particuliers

100% DÉMÉNAGEMENT SPÉCIALISTE - 100% DÉMÉNAGEMENT SPÉCIALISTE - 100% DÉMÉNAGEMENT SPÉCIALISTE

exemplaire D
Bulletin de livraison
délivré à l'accompagné le mobilier en cours
de déménagement. À conserver par l'entreprise
après mention de décharge du client

CLIENT _____
DEVIS N° _____

LETTRE DE VOITURE DE DÉMÉNAGEMENT

Document obligatoire par l'arrêté du 9/11/1999

Nom du client M. _____ Adresse _____	VOYAGE SPECIAL <input type="checkbox"/> DISTANCE _____ km VOYAGE ORGANISÉ <input type="checkbox"/> ENTREPRISE EXÉCUTANTE _____
---	--

Dates ou Périodes	CHARGEMENT	LIVRAISON
	Adresses	_____

DECLARATION DE FIN DE TRAVAIL

Au cours de la visite contradictoire du mobilier et des lieux, peinte par peinte, portez vos éventuelles observations ci-dessous.

OBSERVATIONS DU CLIENT	OBSERVATIONS DU REPRESENTANT DE L'ENTREPRISE
Reçu mon mobilier <input type="checkbox"/> ou complet et sans réserves <input type="checkbox"/> avec réserves détaillées ci-dessous	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Signature du client A _____ le _____	Signature du représentant de l'entreprise _____
--------------------------------------	---

• Matériel loué en consignation à la demande du client :

Bois plastique à _____ € HT	TOTAL _____ € HT
Fenderies à _____ € HT	
_____ à _____ € HT	

IMPORTANT

La livraison donne lieu à des formalités impératives : reportez-vous à l'article 14 des conditions générales figurant au dos.

Dans tous les cas, vous devez donner décharge à l'entreprise au fin de livraison en signant ce document.

En cas de dommages, utilisez la grille ci-dessus pour identifier avec précision les parties et zones constatées, la mention "avec réserve de déboulage ou de contrôle" n'ayant aucune valeur de preuve.

N'oubliez pas de confirmer vos réserves à l'entreprise par lettre recommandée dans les 3 jours, non compris les jours fériés, qui suivent la livraison ; faute de quoi, vous serez privé du droit d'agir contre l'entreprise.

Établir un duplicata de l'exemplaire A pour chaque véhicule transportant une partie du même mobilier.

A REMPLIR LORS DE L'EXECUTION

Véhicule (s) N° d'immatriculation _____	Date d'inscription au registre des transporteurs et des lieux _____
---	---



En tout état de cause, si vous avez émis des réserves, elles doivent ensuite être confirmées dans les **trois jours** suivant

la livraison (non compris les dimanches et jours fériés) par **lettre recommandée avec A.R.** Si cette dernière formalité n'était pas respectée, vous vous priveriez du droit d'agir contre l'entreprise.

LE PAIEMENT DU DÉMÉNAGEMENT

Les conditions de règlement sont à négocier avec l'entreprise :

- ↳ lors de l'acceptation du devis, vous versez des arrhes,
- ↳ le solde est généralement payable à la livraison, sinon suivant les modalités prévues et acceptées au devis.
- ↳ Le pourboire est facultatif mais de pratique fréquente, en fonction du service rendu et de votre satisfaction personnelle.
- ↳ Dans tous les cas, l'entreprise doit vous remettre une facture : exigez-la, c'est votre garantie !

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

*ELLES DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉES PAR VOS SOINS
AUX LIEUX DE L'ANCIEN ET DU NOUVEAU DOMICILE.*

✓ SYNDIC D'IMMEUBLE

Avant le déménagement, prévenir le syndic et le gardien d'immeuble.

✓ COURRIER

Des formulaires spéciaux de réexpédition du courrier sont remis par la Poste.



✓ EAU, GAZ, ÉLECTRICITÉ

Prendre rendez-vous quinze jours à l'avance avec les services concernés.

✓ TÉLÉPHONE

Informez votre agence France Télécom.

✓ SCOLARITÉ

Les contacts avec les futurs établissements doivent être pris le plus tôt possible pour s'assurer de la disponibilité des places.

✓ DIFFÉRENTS ORGANISMES

Les organismes suivants doivent être informés de votre changement d'adresse : Sécurité Sociale, Centre des Impôts, Banque, CCP, Caisse d'Épargne, Compagnies d'assurances, Caisse de retraite, etc.

✓ AIDE FINANCIÈRES

Dans certains cas, vous pouvez bénéficier de la prise en charge totale ou partielle de votre déménagement, par exemple :

- ↳ prime de déménagement allouée aux bénéficiaires de l'Allocation de Logement ou de l'Aide Personnalisée au Logement : renseignements auprès de la Caisse d'Allocations Familiales.
- ↳ indemnisation pour les personnels militaires et fonctionnaires civils de l'État : renseignements auprès de votre administration.
- ↳ aide sociale : renseignements à la Mairie.





**CHAMBRE SYNDICALE DES ENTREPRISES
DE DÉMÉNAGEMENTS ET GARDE-MEUBLES DE FRANCE**

73/83, avenue Jean-Lolive - 93100 MONTREUIL

Tél : 01 49 88 61 40 - Fax : 01 49 88 61 46 - N° vert : 0800 010 020

E-Mail : cs.demenagement@wanadoo.fr

www.csdemenagement.fr