

Savoir Déménager



Chambre Syndicale des Entreprises de
Déménagement et Garde-Meubles de France

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.*

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

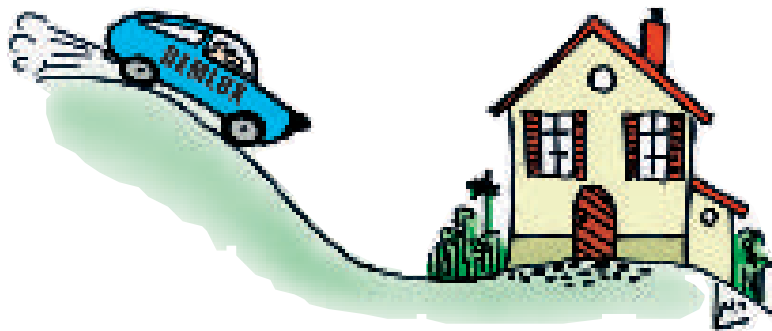
Vous n'avez pas le droit de vous tromper : c'est **votre patrimoine tout entier** que vous confiez à l'entreprise de déménagement et la Chambre syndicale en est bien consciente. Bien que l'exercice de la profession de déménageur fasse l'objet d'une réglementation très stricte qui impose au chef d'entreprise 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 !

*Toutes nos adresses mises à jour sur notre site : www.csdeménagement.fr

**Plus d'info sur le site : www.marque-nf.com



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.

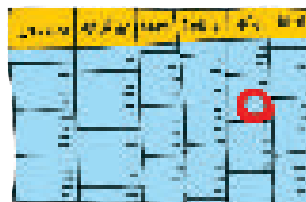
Un déménagement ne s'improvise pas. Il doit se préparer avec sérieux en collaboration avec l'entreprise choisie. Une bonne communication et une parfaite concertation sont nécessaires pour déménager en toute sérénité.

Les professionnels du déménagement sont en mesure de proposer **un service adapté** à toutes demandes particulières : déménagement complet de la famille, groupage 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 1 mois avant le déménagement, 2 mois à l'avance en période de vacances scolaires.

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.

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,...).

Le devis comporte le montant de la déclaration de valeur du mobilier (voir en pages suivantes) 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 inscrira votre déménagement à son planning et réservera les moyens nécessaires à l'exécution de la prestation convenue.



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.

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.

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.

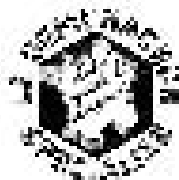
Sauf convention particulière, le déménageur ne se charge pas des travaux qui sont de la compétence d'autres corps de métier : en particulier, il n'assure pas la dépose de moquettes, de lavabos, d'appiques et, en général, de tout ce qui est fixé aux murs, plafonds et planchers.

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.

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).





Exemplaire A
constituant la marche
à suivre pour l'expert
avant le 2ème

Déménagement de particuliers

CITE
DEVS N

LETTRE DE VOITURE DE DÉMÉNAGEMENT

Document réglementé par l'arrêté du 22/12/1999

Nom du client _____ VOYAGE SPÉCIAL 0 STATION _____ km
 Adresse _____ VOYAGE INSTANTANÉ
 _____ FRAIS DE DÉPLACEMENT

Date de l'opération	CHARGEMENT		DÉCHARGEMENT	
	Heure	Port	Heure	Port
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

Déménagement	Chargement		Déchargement	
	Étape	Port	Étape	Port
Ascenseur <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Manutention <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Ascenseur <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Manutention <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Portique <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Entassement <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Portique <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Transfert <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	
Passage par l'air <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Arrière chargé <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Passage par l'air <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Manutention <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	

MODE D'EXECUTION Eau Feu Air Autre
 Volume (m³) _____ m³ (ou poids) (kg) _____
 espace de chargement (m²) _____
 surface (m²) _____

DESCRIPTION ET DÉTAIL DES PRESTATIONS suivant devise N _____ en date du _____

<input type="checkbox"/> GARANTIE DE RESPONSABILITE CONTRACTUELLE	<input type="checkbox"/> OPTION ASSURANCE DOMAINE
• valeur de déclaration de valeur _____ €	• valeur de déclaration de valeur _____ €
• valeur de déclaration de responsabilité _____ €	• valeur de déclaration de responsabilité _____ €
• valeur de déclaration de responsabilité par objet non limité _____ €	

PREX ET MODALITES DE PAIEMENT

FEDERAT	_____ €	PARABLE A LA COMMANDE :	_____
TVA	_____ €		_____
FISCALITE	_____ €		_____

Le déménagement s'effectuera aux conditions générales de vente du contrat de déménagement approuvées par le client et figurant au dos ainsi qu'aux conditions particulières énumérées ci-dessus.

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

Chaque exemplaire de l'exemplaire A sera désigné, sous la responsabilité de l'expert, comme suit :

À REMPLIR LORS DE L'EXECUTION

Valeur de la prestation	_____
Montant des prestations de base	_____

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, page suivante).

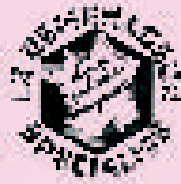
Si des détériorations ou des manquants sont constatés, vous avez intérêt à faire valoir votre réclamation en portant sur la déclaration de fin de travail vos réserves claires, précises et détaillées.

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).

En tout état de cause, si vous avez émis des réserves, elles doivent ensuite être confirmées dans les **3 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.





Déménagement de particuliers

COMPLÉTER À CHEZ VOUS ET REMPLIR EN VOUS DÉPLAÇANT

exemplaire D
Bulletin de Fourniture
pour le transport des véhicules particuliers
de déménagement et transport des personnes
à destination de l'étranger

CLIENT:
DESTIN:

LETRE DE VOITURE DE DÉMÉNAGEMENT

Document obligatoire pour l'exportation de 2011 à 2019

Nom du client M.
Adresse

VÉHICULE(S) (S) DISTANCE km
VÉHICULE(S) (S)
DESTINATION (S) (S)

CHARGEMENT
Date de départ
Date de retour

LIVRAISON

DÉCLARATION DE FIN DE TRAVAIL

Après avoir vérifié l'exactitude des données déclarées, je déclare par la présente que les
parties ont effectué les opérations ci-dessus.

OBSERVATIONS DU CLIENT
Avez-vous constaté:
- un défaut de mise en route:
- une anomalie de fonctionnement:
Observations du client

OBSERVATIONS DU REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE
Observations du représentant de l'entreprise

Signature du client

Signature du représentant de l'entreprise

Table with 3 columns: Description, Unit, TOTAL. Rows for Poids total, Autres, and Total.

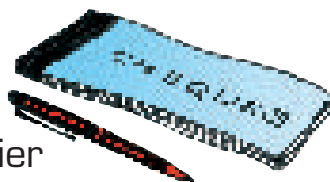
IMPORTANT
Ce document est à compléter sur le formulaire réglementaire fourni par le
Lettre de voiture doit être complétée avant le départ du véhicule.
Le poids des véhicules est déclaré à la destination pour identifier ceux qui
sont les permis et les contrôles. Le permis doit être en cours de validité
au moment de l'exportation.
Ne pas oublier de déclarer les véhicules à destination de l'étranger et de
déclarer les personnes transportées par ces véhicules, qui suivent la livraison
de ces véhicules à destination de l'étranger.

Insérer un duplicata de
la présente lettre de
voiture dans le dossier
des documents relatifs

Signature et date du client
Date de signature au regard du
transporteur et du client

À REMPLIR LORS
DE L'EXÉCUTION

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 !

Vos recours en cas de dommage

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.

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.

En tout état de cause, veillez à ne pas laisser les pourparlers s'éterniser : vous disposez d'un an à compter de la livraison pour porter l'affaire en justice.

Caisse de garantie

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.





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.

Abonnements de votre résidence

Prendre rendez-vous 15 jours à l'avance avec les services concernés pour les relevés eau, gaz, électricité à la sortie des lieux.

Pour le téléphone, informer votre agence France Télécom ou votre opérateur alternatif.

Pour la connexion Internet (câble, adsl...), reportez-vous à votre contrat pour les modalités de résiliation.

Scolarité

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

Divers

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

Aides 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.