



LES GENTLEMEN
DU DÉMÉNAGEMENT

Le guide du déménagement

Tout savoir pour bien déménager



GUIDE DU FUTUR DÉMÉNAGÉ

Ce guide a été conçu et réalisé pour vous aider dans la préparation de votre futur déménagement.

Il contient toutes les informations et les précisions nécessaires pour vous permettre de vous engager contractuellement. Cette démarche originale des Gentlemen du Déménagement illustre notre volonté de vous apporter une information complète et précise. Elle est par ailleurs conforme aux obligations édictées par l'article L 111-1 du Code de la consommation.

Les informations contenues dans ce guide correspondent aux conventions commerciales générales proposées par notre entreprise et les entreprises membres de notre groupe à leurs clients (article L 114-1 du Code de la consommation) pour les prestations de déménagement de particuliers.

Les Conditions Générales de Vente et les conditions particulières qui seront retenues pour la conclusion de votre contrat sont essentielles. Vous devez y apporter la plus grande attention.

Les Conditions Générales de Vente de notre entreprise figurent intégralement en fin du présent guide.

Notre conseiller en déménagement et notre assistante commerciale sont à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires et utiles qui vous seraient nécessaires pour l'organisation de votre déménagement.

SOMMAIRE

La visite technique	4
Le détail des prestations	5
Le devis	5
La déclaration de valeur et la garantie	6
L'organisation du déménagement	7
Le jour du déménagement	7
Les formalités à la livraison	8
Quelques conseils pratiques	9
Conditions Générales de Vente	10



INFORMATION

Notre clientèle est avertie que des informations nominatives nous sont indispensables pour préparer, établir et rédiger nos contrats de prestations de service.

Dans ce dessein, notre entreprise a recours à un traitement automatisé des informations nominatives concernant ses clients au sens des articles 4 et 5 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les informations demandées permettent d'établir le devis, la déclaration de valeur du mobilier confié et la lettre de voiture de déménagement, documents obligatoires pour la conclusion du contrat.

Les informations enregistrées ne sont communiquées, dans la limite de leurs attributions respectives, qu'aux personnes chargées de la préparation, de l'exécution, du suivi et du contrôle du contrat.

Le traitement des informations nominatives susvisées est déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en référence à la norme simplifiée n°48 concernant les traitements relatifs à la gestion des fichiers de clients (J.O. n°295 du 20 décembre 2005).

Toute personne justifiant de son identité a un droit d'accès et de rectification aux informations enregistrées la concernant, conformément aux dispositions de l'article 39 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

Le droit d'accès et de rectification doit être demandé auprès du secrétariat administratif (de votre déménageur). Il est exercé dans le cadre des dispositions édictées au chapitre V, section 2, de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

La visite technique

“Diagnostic indispensable pour l'organisation et le bon déroulement de votre futur déménagement.”

La visite technique est un gage de sérieux de la part de l'entreprise.

Notre conseiller en déménagement établit, à l'occasion de la visite de votre mobilier, l'évaluation du volume à transporter, indispensable pour le choix du véhicule, le nombre d'hommes nécessaire pour couvrir le temps de travail imparti pour la bonne exécution de votre déménagement et s'informe sur plusieurs points techniques indispensables pour l'organisation et le bon déroulement de votre futur déménagement.

Certains de ces points sont évoqués plus précisément ci-après.

Prêtez attention aux explications qui vous sont communiquées et répondez très précisément aux questions.

Toutefois, la visite technique n'est pas nécessaire si l'inventaire détaillé et signé par le client est réalisé.

Accordez un soin particulier aux conditions d'accès tant au lieu de chargement qu'au lieu de livraison :

- La possibilité physique de stationner un véhicule de déménagement et éventuellement sa remorque,
- La nécessité et les formalités d'obtention, auprès de la mairie, d'une autorisation de stationnement pour le camion en cas d'interdiction totale ou partielle de stationner devant votre domicile,
- Le droit d'utiliser les ascenseurs ou leurs éventuelles limitations ou restrictions d'usage,
- Les zones piétonnes et leurs réglementations pour la circulation et le stationnement prolongé,
- La possibilité d'approcher le véhicule près de la cage d'escalier dans les résidences, en particulier s'il y a des parkings souterrains,
- La possibilité pour le véhicule de pénétrer ou d'empiéter sur des zones privatives (chemin d'accès, jardin, allée, etc.),
- La praticabilité des zones d'accès pour le personnel au regard des règles de sécurité, en particulier lors du portage “à bras” de charges lourdes.

Conseil pro :

Enfin, n'hésitez pas à formuler vos questions et à nous faire part de vos préoccupations car il est de notre devoir de bien vous informer.

Le détail des prestations

“Engagement contractuel qui définit l'étendue de notre prestation.”

Notre conseiller en déménagement vous propose de déterminer les prestations que vous souhaitez nous confier ainsi que les préparations et les remises en place que vous souhaitez réaliser vous-même.

Ce choix est formulé sur un document spécifique, additif au devis contrat, sur lequel votre signature et celle de l'entreprise sont apposées.

Ce document répond aux obligations générales édictées par le Code de la consommation et par l'article 2 de l'arrêté n°86-48/A du 3 novembre 1986 - 8° alinéa. Il constitue un engagement contractuel en cas d'acceptation du devis (article 9 des Conditions Générales de Vente). Toute modification du descriptif des prestations à réaliser peut entraîner une modification du devis ou de la facture.

Nous vous rappelons que les entreprises de déménagement n'assument pas la prise en charge :

- Des personnes,
- Des animaux vivants,
- Des végétaux,
- Des matières dangereuses, infectes, explosives ou inflammables,
- Des bijoux, monnaies, métaux précieux ou valeurs, dont le transport répond à des réglementations ou des responsabilités spécifiques.

Conseil pro :

Toute exception à cette règle doit être l'objet d'un accord écrit entre l'entreprise et le client avant le début de la réalisation. Par ailleurs, l'entreprise décline toute responsabilité concernant le transport de denrées périssables.

Le devis

“Le devis est gratuit. Il est obligatoire”

Il doit mentionner notamment (article 2 de l'arrêté n°86-48/A du 3 novembre 1986) :

- Les dates ou les périodes de réalisation de la prestation,
- Les lieux précis de chargement et de livraison, la distance aller, les conditions d'accès, d'étages et de stationnement,
- L'indication du volume du mobilier,
- Le type d'organisation : voyage en spécial, circuit organisé, groupage, transport terrestre, maritime ou aérien,
- Le choix de la prestation, c'est à dire le descriptif des travaux que vous confiez à l'entreprise et les tâches que vous vous réservez,
- Les procédures selon lesquelles vous pouvez effectuer des réserves,
- Les modalités de paiement,
- La responsabilité de l'entreprise à votre égard et les modalités de sa mise en oeuvre, le montant négocié de l'indemnité maximum qui vous sera allouée en cas de sinistre total et le montant maximum par objet ou groupe d'objets non listé (voir déclaration de valeur).

Il doit obligatoirement être accompagné des Conditions Générales de Vente de l'entreprise.

Vous trouverez ces dernières au verso du devis et en pages 10 et 11 du présent guide.

En cas de vente à votre domicile (c'est-à-dire signature et remise immédiate à notre conseiller en déménagement du devis accepté), vous bénéficiez de la faculté de renonciation prévue à l'article L 221-29 du Code de la consommation.

Conseil pro :

Si vous avez choisi notre entreprise, pensez à nous retourner notre devis signé et accompagné d'un chèque d'arrhes le plus rapidement possible afin de nous permettre de vous réserver nos meilleures possibilités de dates d'exécution, surtout dans les périodes très demandées (juin, juillet, août et les fins de mois).

La déclaration de valeur et la garantie

“Formalité obligatoire”

Vous confiez votre mobilier à notre entreprise, membre du groupe Les Gentlemen du Déménagement.

Nous nous engageons à mettre en oeuvre tout notre professionnalisme pour organiser et réaliser votre déménagement dans les meilleures conditions. Nous sommes responsables, pendant toute la durée de votre déménagement, des pertes ou avaries qui pourraient survenir au mobilier confié. Nous sommes donc tenus de vous garantir pour tous les préjudices matériels qui pourraient advenir à vos biens pris en charge et pour lesquels notre responsabilité est engagée, à l'exclusion des cas de force majeure, vice propre de la chose, faute du client, accident non responsable...

Pour éviter toute confusion sur les termes employés et risquer de vous léser par manque d'informations précises, nous vous invitons à nous indiquer la valeur totale des biens confiés.

Convenez avec notre conseiller en déménagement de la valeur maximum attribuée à chaque objet ou groupe d'objets pris individuellement et non valorisés spécifiquement sur la déclaration de valeur. Ce document est particulièrement important. Il permet de préserver vos droits et votre patrimoine familial.

En effet, si nous sommes effectivement responsable de votre mobilier pendant toute la période où vous nous le confiez, il vous appartient néanmoins de nous fixer le montant maximum de l'indemnité qui vous serait attribuée dans le cas d'un sinistre total.

LA DÉCLARATION DE VALEUR, DOCUMENT ESSENTIEL

- Comment déterminer la valeur de mon mobilier ?
- Quelle sera la base de calcul d'une indemnisation en cas de pertes ou d'avaries ?
- Quels types de garanties me sont proposés ?
- Quelles sont les exclusions de garantie ?
- Comment mettre en oeuvre la garantie ?
- Quelles règles en cas de transport d'un véhicule à moteur ou d'une moto ?

Conseil pro :

Pour répondre à ces questions et vous permettre de faire un choix adapté à votre besoin particulier, notre conseiller en déménagement vous remet un document intitulé “déclaration de valeur”. Vous devez compléter ce document qui doit être réceptionné et enregistré par l'entreprise au moins 5 jours avant la réalisation de votre déménagement. Vous conservez un des exemplaires de votre déclaration de valeur. En cas de doute ou d'incertitude, n'hésitez pas à nous consulter.

LE CHOIX DE VOTRE GARANTIE

En application de la réglementation en vigueur, vous bénéficiez obligatoirement de la garantie liée à la responsabilité contractuelle de l'entreprise.

Conformément à l'article 4 de nos Conditions Générales de Vente, vous avez la possibilité d'opter pour notre garantie “Must” comme cela vous est précisé dans le document de déclaration de valeur, à la rubrique “Choix du type de garantie”.

Conseil pro :

La garantie “Must” vous est acquise si vous en avez fait la demande formelle. Dans tous les cas, votre choix est clairement précisé sur notre devis.

L'organisation du déménagement

“L'efficacité du professionnel”

Nous vous informerons, préalablement à la date de réalisation convenue, de l'organisation de votre déménagement et notamment de la chronologie des différentes opérations.

Selon la prestation définie, des cartons d'emballages sont à votre disposition à l'agence commerciale de l'entreprise retenue pour vous permettre de préparer votre déménagement.

Attention à ne mettre dans ces cartons que ce qui y est autorisé :

- Le linge en général,
- Les objets ou les bibelots non fragiles,
- Les livres,
- Des ustensiles de cuisine non-cassables et non fragiles,
- Les jouets,
- Du divers cave et débarras.

Attention à ne pas mettre de produits corrosifs, explosifs ou inflammables dans les cartons.

En cas de doute, demandez conseil auprès de votre interlocuteur dans l'entreprise.

Marquez ou numérotez vos cartons pour les distinguer et en connaître ainsi le contenu dès l'arrivée à votre nouveau domicile sans être obligé de les ouvrir.

Préparez l'implantation de votre mobilier et déterminez les zones de rangement dans votre futur domicile.

Conseil pro :

Suivez attentivement la liste non exhaustive des démarches à réaliser lors d'un changement de domicile. Cette liste figure en annexe du présent guide (voir rubrique “Quelques conseils pratiques”).

Le jour du déménagement

“Un interlocuteur essentiel : le chef d'équipe”

Le jour du déménagement, notre chef d'équipe se présentera à vous. Il vous remettra un exemplaire de la “lettre de voiture” que vous aurez préalablement signée. Ce document réglementaire doit suivre votre déménagement et être présent à bord du véhicule pendant toute la durée de l'opération.

N'oubliez pas que votre présence est obligatoire, tant pour le déménagement que pour l'emménagement (article 11 des Conditions Générales de Vente). En cas d'absence, remplissez obligatoirement le mandat de représentation au bénéfice d'une tierce personne pour accomplir à votre place, les formalités contractuelles et réglementaires prévues.

Ce mandat figure, en principe, sur l'un des exemplaires de la “lettre de voiture”. Il peut être rédigé sur papier libre.

Modèle type :

Je soussigné(e) donne mandat à (au chargement) et à (au déchargement), pour faire en mes lieu et place toutes constatations, attester de la bonne fin du contrat de déménagement, signer toute décharge sur la “lettre de voiture” et prendre toutes mesures et réserves afin de préserver mes droits et moyens d'action (article 11 des Conditions Générales de Vente). “bon pour mandat” et signature du client.

Nous vous demandons de bien vouloir isoler l'ensemble des objets, papiers, clefs et médicaments que vous devez conserver avec vous avant l'arrivée de nos déménageurs.

Dès son arrivée, informez notre chef d'équipe de l'emplacement de ces objets particuliers pour éviter leur emballage accidentel en cours de travail.

Conseil pro :

C'est notre chef d'équipe qui a la responsabilité de la réalisation physique de votre déménagement. En cours d'opération, vous pouvez le consulter à votre convenance. Il est notre représentant auprès de vous dans le cadre du contrat que nous aurons conclu.

Les formalités à la livraison

“Pour préserver vos droits”

Lorsque votre emménagement sera terminé, notre chef d'équipe vous invitera à faire le tour complet de votre habitation afin de vous assurer que l'ensemble des prestations convenu a bien été réalisé à votre entière satisfaction.

Il vous invitera à prendre acte de la fin du contrat de déménagement.

Si vous constatez des avaries, des manquements ou des anomalies, de quelques natures qu'ils soient, vous devez les indiquer très précisément sur la déclaration de fin de travail qui vous sera présentée à la fin du déménagement et de la visite contradictoire : ce sont les réserves à la livraison.

À défaut de mentions particulières de votre part, le contrat est réputé exécuté conformément à nos engagements contractuels, et l'absence de réserves précises et détaillées à la livraison implique une présomption de livraison conforme.

La déclaration de fin de travail constitue un des exemplaires de la “lettre de voiture” instituée par l'arrêté du 9 novembre 1999.

Elle est obligatoirement signée par le destinataire du mobilier avant le départ de l'équipe de déménagement.

Vous disposez d'une entière liberté pour préciser vos remarques. Cette démarche apporte la preuve que les faits invoqués existaient au moment de la livraison.

Ce document est contradictoire, notre chef d'équipe peut y formuler ses observations.

La livraison terminée, si vous souhaitez formuler des réserves non précisées sur la déclaration de fin de travail rédigée en présence du chef d'équipe, vous devez signifier à l'entreprise, dans le délai de dix jours calendaires suivant la fin de votre déménagement, l'ensemble de vos griefs par lettre recommandée.

Cette formalité importante est édictée par l'article 16 des Conditions Générales de Vente.

À défaut, vous seriez privé du droit d'agir contre l'entreprise. Nous attirons votre attention sur le fait qu'il vous appartient d'apporter la preuve que les griefs invoqués dans votre lettre recommandée adressée à l'entreprise et non spécifiés dans vos réserves à la livraison sont du fait de l'entreprise.

Conseil pro :

Naturellement, vous pouvez également faire part de votre satisfaction sur la déclaration de fin de travail. Vos appréciations sont systématiquement prises en compte dans la démarche “qualité” de l'entreprise. En ce sens, une enquête qualité vous sera remise pour connaître votre appréciation sur l'ensemble de la prestation qui aura été exécutée.



Quelques conseils pratiques

A - Avant de déménager

Confirmez rapidement votre acceptation du contrat de déménagement à l'entreprise pour réserver vos dates d'exécution.

Remplissez obligatoirement le document “DECLARATION DE VALEUR” et remettez-le à votre conseiller en déménagement au moins 5 jours avant votre déménagement.

Préparez le plan d'implantation de vos meubles à votre nouveau domicile.

Débranchez vos appareils ménagers, décrochez vos tableaux, cadres, appliques, tringles et rideaux.

Mettez en position de transport les appareils nécessitant un calage à l'aide du dispositif prévu par le constructeur.

Faites la liste des documents et des objets que vous garderez avec vous le jour du déménagement.

Si vous êtes locataire, résiliez votre bail par lettre recommandée dans les délais prévus sur le contrat de location.

Résiliez ou demandez le transfert de votre ligne téléphonique, et/ou internet pour le jour de votre déménagement. Indiquez votre nouvelle adresse pour recevoir la facture de solde de compte.

Résiliez vos abonnements eau - gaz - électricité en précisant les jours possibles pour effectuer les relevés (adresses sur vos dernières quittances ou factures). Dans tous les cas, effectuez vous-même un relevé de vos compteurs le jour de votre départ pour vérifications ultérieures.

Prévenez le centre des impôts de votre départ et communiquez votre nouvelle adresse.

Pensez à l'inscription scolaire de vos enfants.

Vous pouvez utilement vous rapprocher de l'association “ Accueil des Villes Françaises ” www.avf.asso.fr de votre nouvelle localité.

Prévenez, si nécessaire, de votre changement de domicile :

- Vos compagnies d'assurances,
 - Vos banquiers et vos organismes de crédit,
 - Votre mutuelle,
 - Les organismes sociaux,
 - Vos caisses de retraite,
- Pensez à joindre un nouveau RIB.

B - La veille du déménagement

Videz votre réfrigérateur et faites-le dégivrer. Attention ! L'entreprise n'assume aucune responsabilité sur l'état sanitaire des produits congelés éventuellement transportés.

Effectuez la déconnexion de vos appareils électriques et le blocage, pour transport, des matériels le nécessitant.

Regroupez les documents et les objets que vous gardez avec vous pendant le déroulement de votre déménagement et dont vous avez fait la liste.

Regroupez et gardez avec vous vos bijoux, monnaies, métaux précieux et valeurs. Leur prise en charge par votre déménageur est exclue du contrat de déménagement et des conditions générales de vente de la profession.

Regroupez vos clefs.

Si vous devez consommer des médicaments pendant votre déménagement, pensez à les regrouper et conservez-les à part. Pensez à vous munir de vos ordonnances.

C - Pour votre emménagement

Souscrivez un nouvel abonnement téléphonique et/ou internet.

Souscrivez de nouveaux abonnements eau - gaz - électricité. Veillez à ce que l'électricité soit en service le jour de votre emménagement.

Pensez à vous inscrire sur la liste électorale de votre nouveau domicile (avant le 31 décembre).

Procédez au changement d'adresse sur votre certificat d'immatriculation auprès des services de la préfecture. Cette démarche peut être faite en ligne sur : www.mon.service-public.fr

Prévenez votre caisse primaire d'assurance maladie pour le transfert de votre dossier et la mise à jour de votre carte vitale.

Il n'est pas nécessaire de faire changer l'adresse sur votre permis de conduire, votre carte d'identité et votre passeport.

D - Pensez à communiquer votre nouvelle adresse

N'oubliez pas de communiquer votre nouvelle adresse et votre nouveau numéro de téléphone.

Pensez à faire suivre votre courrier par les services de “La Poste”. Prévenez les associations dont vous êtes membre.

E - Enfin...

N'oubliez pas de retourner à l'entreprise ou au groupe Les Gentlemen du Déménagement l'enquête qualité après l'avoir dûment complétée.

Les Conditions Générales de Vente du contrat de déménagement

Les présentes conditions générales de vente et les conditions particulières négociées entre l'entreprise et le client déterminent les droits et obligations de chacun d'eux. Elles s'appliquent de plein droit aux opérations de déménagement objet du présent contrat.

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 - INFORMATION SUR LES CONDITIONS DE RÉALISATION DU DÉMÉNAGEMENT

À la demande de l'entreprise, le client doit fournir toutes informations dont il a connaissance permettant la réalisation matérielle du déménagement, tant au lieu de chargement que de livraison (conditions d'accès pour le personnel et le véhicule, possibilités de stationnement, travaux en cours et toutes autres particularités). Le client est préalablement informé des suppléments chiffrés qu'il serait éventuellement amené à supporter en cas d'absence d'informations ou d'inexactitude de celles-ci. Le client doit également signaler les objets dont le transport est assujéti à une réglementation spéciale (vins, alcools, armes, etc.), les formalités administratives éventuelles étant à sa charge. Un devis gratuit décrivant les caractéristiques de l'opération projetée est fourni par l'entreprise au client.

ARTICLE 2 - REPORT OU ANNULATION DU CONTRAT

• Sauf stipulation contraire des conditions particulières, toute somme versée d'avance est qualifiée d'arrhes. Sauf cas de force majeure :
- En cas de report ou annulation par le client, les arrhes ne sont pas remboursées.
- En cas de report ou annulation par l'entreprise ou défaillance de celle-ci, le professionnel les restitue au double.
• Tout report ou annulation de date d'exécution du contrat (sans arrhes) par le client (sauf cas de force majeure), donne lieu à une indemnité au profit de l'entreprise. Elle correspond à 30% du prix HT du devis accepté.

ARTICLE 3 - DÉMARCHAGE ET VENTE À DOMICILE

En cas de démarchage à domicile et de souscription d'un contrat hors établissement, le client, en application de l'article L. 221-28 12° du Code de la Consommation, ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. Aucun paiement ne sera perçu avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

ARTICLE 4 - ASSURANCE DOMMAGE

L'entreprise a la faculté de proposer au client de souscrire une assurance dommage destinée à garantir le mobilier contre certains risques pour lesquels elle n'assume légalement aucune responsabilité. Son coût est porté à la connaissance du client qui a la possibilité d'y souscrire ou non.

ARTICLE 5 - DÉLAI D'EXÉCUTION INDÉTERMINÉ

Si, à la demande du client, il n'est pas fixé de date ou de période formelle d'exécution, le client peut adresser une mise en demeure par lettre recommandée à l'entreprise, au cas où celle-ci n'a pas entrepris le transport dans un délai normalement prévisible. A compter de cette mise en demeure, l'entreprise dispose d'un délai de dix jours pour exécuter l'opération convenue. A défaut d'exécution, dans le délai de dix jours, sauf cas de force majeure, le contrat est considéré comme résilié par l'entreprise et les sommes versées sont restituées.

CHAPITRE 2 - PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

ARTICLE 6 - PRIX ET MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les prix fixés au contrat ne peuvent être modifiés que si des charges imprévisibles et indépendantes de la volonté de l'entreprise, liées aux modalités de réalisation, surviennent avant le début de l'opération. Le client et l'entreprise peuvent toutefois décider d'un commun accord de modifier les dispositions prévues au contrat sous réserve de convenir de nouvelles modalités et des conséquences pouvant en résulter sur le prix fixé, notamment pour toutes prestations supplémentaires non prévues au contrat initial.

ARTICLE 7 - VALIDITÉ DES PRIX

Si la date de réalisation n'a pas été fixée, l'entreprise et le client déterminent la durée de validité des prix à compter de la date d'établissement du devis.

ARTICLE 8 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les conditions particulières doivent prévoir après négociation : le montant des arrhes versé à la commande, le montant du versement intermédiaire, le cas échéant à la fin du chargement, le solde à la fin du contrat de déménagement.

CHAPITRE 3 - RÉALISATION DES PRESTATIONS

ARTICLE 9 - PRESTATIONS EFFECTUÉES PAR L'ENTREPRISE

Les prestations sont convenues avec le client préalablement à chaque opération et précisément définies dans le devis et ses annexes. L'entreprise n'assume pas la prise en charge des personnes, des animaux, des végétaux, des matières dangereuses, infectes, explosives ou inflammables, des bijoux, monnaies, métaux précieux ou valeurs. Toute exception à cette règle doit être l'objet d'un accord écrit entre l'entreprise et le client avant le début de la réalisation.

ARTICLE 10 - RÉALISATION PAR UNE TIERCE ENTREPRISE

L'entreprise conserve la faculté de confier, sous son entière responsabilité, la réalisation totale ou partielle du déménagement à une tierce entreprise dénommée «entreprise exécutante». Dans le cas où l'entreprise contractante utilise cette faculté, l'information du client sur l'identité de l'entreprise exécutante doit être réalisée dans un délai de 48 heures avant la date de réalisation. Sous réserve des dispositions particulières de l'article 23, le client est en droit de refuser et les sommes lui sont alors restituées.

ARTICLE 11 - PRÉSENCE OBLIGATOIRE DU CLIENT

Le client ou son mandataire doit être présent tant au chargement qu'à la livraison ; il doit vérifier avant le départ du véhicule, qu'aucun objet n'a été oublié dans les locaux et dépendances où se trouvait le mobilier. Le représentant de l'entreprise est en droit d'exiger du client la constatation par écrit de toute détérioration antérieure au déménagement.

CHAPITRE 4 - RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

ARTICLE 12 - RESPONSABILITÉ POUR RETARD

L'entreprise est tenue de réaliser le déménagement suivant la date de chargement et de livraison, ou en cas de groupage ou de circuit organisé suivant la période indiquée sur la lettre de voiture. Sauf cas de force majeure, l'indemnité due en cas de retard est calculée suivant le préjudice démontré et supporté par le client et les conditions particulières négociées entre l'entreprise et le client.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ POUR PERTES ET AVARIES

L'entreprise est responsable des meubles et objets qui lui sont confiés, sauf cas de force majeure, vice propre de la chose, fait du tiers ou faute du client. Elle décline toute responsabilité en ce qui concerne les opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses intermédiaires substitués. Lorsque l'entreprise n'effectue pas l'emballage, le contenu des colis emballés par le client ne peut constituer un dommage prévisible sauf inventaire précis (article 1231-3 du Code Civil).

ARTICLE 14 - INDEMNISATION POUR PERTES ET AVARIES

Suivant la nature des dommages, les pertes et avaries donnent lieu à réparation, remplacement ou indemnité compensatrice. L'indemnisation intervient dans la limite du préjudice matériel prouvé et des conditions particulières négociées entre l'entreprise et le client. Ces conditions particulières fixent - sous peine de nullité de plein droit du contrat - le montant de l'indemnisation maximum pour la totalité du mobilier et pour chaque objet ou élément de mobilier. Elles peuvent également fixer l'indemnisation maximum des objets figurant sur une liste valorisée. Le client est informé des coûts en résultant.

ARTICLE 15 - PRESCRIPTION

Les actions en justice pour avarie, perte ou retard auxquelles peut donner lieu le contrat de déménagement doivent être intentées dans l'année qui suit la livraison du mobilier.

CHAPITRE 5 - LIVRAISON DU MOBILIER ET FORMALITÉS EN CAS DE DOMMAGE

ARTICLE 16 - LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE

À la réception, le client doit vérifier la bonne exécution du contrat, l'état de son mobilier et en donner décharge dès la livraison terminée à l'aide de la déclaration de fin de travail. En cas de perte ou d'avarie et pour sauvegarder ses droits et moyens de preuve, le client a intérêt à émettre dès la livraison et la mise en place, en présence des représentants de l'entreprise, des réserves écrites, précises et détaillées. En cas d'absence de réserves à la livraison ou en cas de réserves contestées par les représentants de l'entreprise sur la lettre de voiture, le client doit, en cas de perte ou d'avarie, adresser sa protestation motivée à l'entreprise par une lettre recommandée. Ces formalités doivent être accomplies dans les 10 jours calendaires à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L. 224-63 du code de la consommation. À défaut, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.

À défaut de chocs apparents, la responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée pour des vices de fonctionnement sur des appareils électriques ou électroniques, sauf pour le client à prouver la responsabilité de l'entreprise. Dans tous les cas, l'absence de réserves précises et détaillées à la livraison implique une présomption de livraison conforme.

ARTICLE 17 - LIVRAISON DU MOBILIER AU GARDE-MEUBLES À LA DEMANDE DU CLIENT

La livraison en garde-meubles est assimilée à une livraison à domicile et met fin au contrat de déménagement. Les frais d'entrée en garde-meubles sont distincts et facturés au client par le garde-meubles qui assume la garde du mobilier.

ARTICLE 18 - DÉPÔT NÉCESSAIRE PAR SUITE D'EMPÊCHEMENT À LA LIVRAISON

En cas d'absence du client aux adresses de livraison par lui indiquées, ou d'impossibilité matérielle n'étant pas le fait de l'entreprise, le mobilier est placé d'office dans un garde-meubles, à la diligence de l'entreprise et aux frais du client. Par tous moyens appropriés, l'entreprise rend compte au client de cette opération de dépôt, qui met fin au contrat de déménagement.

ARTICLE 19 - RÈGLEMENT AMIABLE DES DIFFÉRENDS - MÉDIATION DES LITIGES DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions du code de la consommation relatives au « processus de médiation des litiges de la consommation », le client a le droit, en vue de la résolution amiable d'un litige né du contrat et l'opposant à l'entreprise, de recourir gratuitement et aux conditions fixées par ledit code, à un médiateur de la consommation. Le médiateur réfèrent de l'entreprise est le centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice MEDICYS, qui peut être joint par voie électronique : www.medicys.fr ou contact@medicys.fr. Par voie postale : MEDICYS - Centre de médiation et de règlement amiable des huissiers de justice - 73, Boulevard de Clichy 75009 Paris.

CHAPITRE 6 - GROUPE COMMERCIAL

Les Gentlemen du Déménagement

ARTICLE 20 - LE GROUPE LES GENTLEMEN DU DÉMÉNAGEMENT

L'entreprise est membre du groupe commercial Les Gentlemen du Déménagement. Le client peut bénéficier d'une tarification avantageuse pour son déménagement réalisé généralement à grande distance en choisissant la formule du circuit organisé ou celle du groupage.

ARTICLE 21 - CIRCUITS ORGANISÉS

Les circuits organisés proposés par les entreprises du groupe Les Gentlemen du Déménagement planifient plusieurs déménagements dans un même voyage routier. Ils nécessitent une harmonisation des dates de chargement et de livraison entre les clients participant au même voyage routier. Dans ce cas, les dates de chargement et de livraison sont laissées à l'initiative de l'entreprise dans la limite de plus ou moins 5 jours par rapport aux dates souhaitées par le client et figurant sur le devis.

ARTICLE 22 - GROUPAGES

Les groupages permettent la réalisation d'un déménagement, en principe de faible volume, à l'occasion d'une opportunité de voyage offerte par l'entreprise au client. Dans ce cas, les dates de chargement et de livraison sont laissées à l'initiative de l'entreprise.

ARTICLE 23 - ENTREPRISE EXÉCUTANTE

Lorsque le client a opté pour un déménagement réalisé en circuit organisé ou en groupage, il accepte que la réalisation de son déménagement soit éventuellement confiée par l'entreprise, sous l'entière responsabilité de cette dernière, à une entreprise du groupe Les Gentlemen du Déménagement. Le client peut prendre connaissance de la liste des entreprises membres du groupe Les Gentlemen du Déménagement auprès de l'entreprise contractante. A défaut d'exécution par une entreprise du groupe Les Gentlemen du Déménagement, l'article 10 s'applique de plein droit.

ARTICLE 24 - DÉLAIS D'EXECUTION

Lorsque la réalisation du déménagement est prévue en circuit organisé, le client admet, en cours d'exécution, une franchise d'une demi-journée par rapport aux dates fixées tant pour le chargement que pour le déchargement. Quand elle est prévue en groupage, sans indication d'une période de réalisation, le client ne pourra bénéficier des dispositions de l'article 5 qu'après un délai de 6 mois.

ARTICLE 25 - DÉMÉNAGEMENTS RÉALISÉS EN EUROPE

Le groupe Les Gentlemen du Déménagement est membre du groupe européen EMG (European Moving Group). Par extension de l'article 23, lorsque la réalisation du déménagement est prévue en Europe communautaire, le client accepte que la réalisation de son déménagement soit éventuellement confiée à une entreprise membre du groupe EMG.

ARTICLE 26 - DÉCLARATION DE VALEUR OBLIGATOIRE

Le devis contrat est nul si la valeur totale du mobilier confié n'est pas mentionnée. Même s'il n'a pas souhaité l'utiliser, le client reconnaît avoir reçu le document «Déclaration de valeur» annexé au devis.

ARTICLE 27 - DÉLAIS DE PAIEMENT ENTRE ENTREPRISES

Conformément aux articles L.441-3 et 6 du Code de Commerce, nos factures sont réglables dans les 30 jours à compter de la date d'émission de la facture. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard seront exigibles le lendemain de l'échéance sur la base de 15% l'an du montant TTC des prestations. Ces pénalités de retard nous seront automatiquement et de plein droit acquises sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera en outre le paiement d'une indemnité forfaitaire fixée à 40 € pour frais de recouvrement, pouvant être majorée en fonction des frais réels engagés et justifiés.

ARTICLE 28 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles du client sont traitées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Notre politique de gestion est téléchargeable à l'adresse : <http://pc.les-gd.com>.



LES GENTLEMEN DU DÉMÉNAGEMENT

D-SC-01 2019 01 21

www.gentlemen-demenagement.com

Tél : 0 810 861 486

E-mail : contact@les-gd.com

