

F Mise en œuvre de la garantie

À la réception de votre mobilier, vous devez en vérifier l'état puis donner décharge sur l'exemplaire livraison de la lettre de voiture.

En cas d'avarie, pour sauvegarder vos droits et moyens de preuve, **vous avez intérêt à émettre à la fin de l'opération de livraison et contradictoirement avec le représentant de l'entreprise exécutante (chef d'équipe) des réserves écrites, précises, détaillées et motivées sur la lettre**

de voiture. L'absence de réserves rend très difficile la prise en compte de votre réclamation. Car il vous appartient alors d'apporter la preuve du lien de causalité entre le déménagement et les avaries.

Il est impératif ensuite d'adresser à l'entreprise (ayant émis la lettre de voiture), par lettre recommandée ou acte extra judiciaire (constat d'huissier) une confirmation de ces réserves en

décrivant de manière circonstanciée les dommages constatés (article L.133-3 du code de commerce), dans les 3 jours non compris dimanche et jours fériés.

À défaut, vous vous privez juridiquement du droit d'agir et vous nous mettez dans l'impossibilité d'exercer nos recours éventuels à l'égard des tiers.

G Tableau de vétusté

Objets	Garantie de base		Garantie ZEN ou GEMME		
	Vétusté annuelle	Vétusté maximale	Jusqu'à 2 ans	Au-delà de 2 ans vétusté / an	Vétusté maximale
Habillement Adulte plus de 18 ans	30%	90%	V.R	20%	70%
Habillement Enfants moins de 18 ans	30%	90%	V.R	40%	70%
Livres, Disques, CD, DVD ...	30%	90%	V.R	20%	70%
Articles de sport, jeux	30%	90%	V.R	20%	70%
Linge de maison	20%	90%	V.R	10%	70%
Articles de cuisine, Vaisselle courante, Verrerie courante	20%	90%	V.R	10%	70%
Petit électroménager	20%	90%	V.R	10%	70%
Gros électroménager	20%	90%	V.R	10%	70%
Hi fi, Télévision, Vidéo	20%	90%	V.R	10%	70%
Cuir, Peaux, Fourrures	20%	90%	V.R	5%	70%
Luminaires, Miroirs	20%	90%	V.R	10%	70%
Meubles de style, Bois massifs, Objets d'art, marbres, Tapis anciens	V.R	V.R	V.R	V.R	V.R
Meubles courants	20%	90%	V.R	10%	70%
Literie, Sommiers, Matelas	20%	90%	V.R	5%	70%
Sièges, Fauteuils, Canapés	20%	90%	V.R	5%	70%
Tapis contemporains	20%	90%	V.R	5%	70%
Informatique personnelle, Jeux, Vidéos ...	30%	90%	V.R	20%	70%
Vélos, VTT ...	20%	90%	V.R	20%	70%
Véhicules*	Exclu				

* Tout véhicule à moteur terrestre, à moteur soumis à assurance automobile obligatoire

H Principe de calcul de l'indemnisation

En cas de sinistres (avaries ou pertes), le principe d'indemnisation est :

L'objet endommagé est réparable ou remplaçable : La réparation ou le remplacement seront pris en charge dans la limite de la valeur vénale de l'objet ou une indemnité compensatrice selon la nature et l'importance de l'avarie.

L'objet endommagé n'est pas réparable ou n'est pas remplaçable :

Vous recevrez une indemnisation correspondant à la valeur vénale de l'objet ou une indemnité

compensatrice selon la nature et l'importance de l'avarie.

La valeur vénale de l'objet est calculée à partir de la valeur d'achat (ou valeur de remplacement si la valeur d'achat n'est pas connue) pondérée d'un coefficient de vétusté. Il correspond à la perte de valeur dans le temps due à l'usage. Ce coefficient figure dans le tableau ci-dessus. Vous pourrez ainsi connaître les dépréciations appliquées à chaque type d'objet.

En tout état de cause, l'indemnisation proposée ne pourra pas dépasser la valeur portée sur la

déclaration de valeurs (ou la valeur vénale) que ce soit pour l'ensemble du mobilier ou par objet.

N.B. : Garantie Ven : Les dommages causés aux véhicules en cours de déménagement seront évalués à dire d'experts. L'indemnité des assureurs au titre des frais de réparation ou de la perte totale est limitée à la VALEUR ARGUS du véhicule au jour du sinistre.

Aucun dommage immatériel (valeurs sentimentales et affectives) ne peut être pris en compte.



Votre Déclaration de Valeurs : la garantie de votre patrimoine

A La « déclaration » de votre patrimoine

Vous allez prochainement déménager avec une entreprise membre du réseau DÉMÉPOOL.

Cette opération sera réalisée par une équipe composée d'un personnel qualifié, professionnel et placé sous la responsabilité d'un chef d'équipe. Cette équipe mettra en œuvre les moyens techniques les plus adaptés et performants. Malgré tout un élément aléatoire peut provoquer une avarie.

De ce fait, vous devez :

1) Etablir une déclaration de valeurs détaillant votre patrimoine.

Les conditions générales de vente de la profession prévoient qu'une **déclaration de valeurs doit obligatoirement être remplie par le client** de façon à préciser le montant des objets transportés (confiés). Elle sert à déterminer le montant sur lequel vous serez indemnisés en cas de sinistre (préjudice). **Remplissez la avec la plus grande précision.**

Extrait des conditions générales de vente « Les conditions particulières, librement négociées entre l'entreprise et le client, doivent obligatoirement, sous peine de nullité du contrat :

- indiquer le montant maximum de l'indemnisation pour l'ensemble du mobilier transporté (valeur globale),

- indiquer le montant réputé maximum pour chaque objet et/ou ensemble d'objets non individuellement identifiés sur la Déclaration de Valeurs,

- comprendre une Déclaration de Valeurs pour tous les objets et/ou ensemble d'objets dont la valeur excède un montant maximum déterminé librement entre l'entreprise et le client. ».

Attention : En cas de sous évaluation du mobilier, l'assureur se réserve le droit d'appliquer la règle proportionnelle à l'indemnisation, conformément à l'Art L121-5 du Code des Assurances.

Par soucis d'exactitude et de cohérence, n'hésitez pas à rapprocher cette estimation de celle de votre contrat d'assurance immobilier.

2) Penser à bien couvrir votre patrimoine contre les imprévus

Nous vous proposons deux garanties pour votre déménagement, la garantie de base et la garantie ZEN. Une garantie spécifique garde-meuble vous est également proposée en complément de la garantie ZEN pour la durée du séjour de votre mobilier; il s'agit de la garantie GEMME.

Enfin, une garantie pour le transport de vos véhicules à moteur vous est proposée si nécessaire, il s'agit de la garantie VeM.

B Conseils pour remplir votre Déclaration de Valeurs

Pour remplir votre Déclaration de Valeurs :

1) Vous devez d'abord déterminer, avec l'entreprise de déménagement, la valeur qui constituera le seuil de déclaration de vos objets. Par convention, cette valeur est généralement fixée à 250 € T.T.C l'objet. Vous pouvez modifier ce seuil en accord avec l'entreprise de déménagement : portez alors ce montant dans la CASE A, située en haut de la page suivante.

2) Vous devez ensuite lister sur la Déclaration de Valeurs tous les objets dont le montant excède cette valeur :

pour cela, le plus simple est de raisonner pièce par pièce. N'oubliez pas d'indiquer la quantité de chaque objet, ainsi que sa valeur et ce, le plus précisément possible.

Pour déterminer la valeur de vos biens, basez-vous soit sur vos factures d'acquisition, soit sur la valeur de remplacement (valeur actuelle du même objet). Vous pouvez par exemple vous aider des catalogues des sociétés de vente par correspondance.

Vous pouvez également vous reporter à votre assurance habitation pour la valeur

globale. Cependant, la souscription d'une Déclaration de Valeurs est le bon moment pour vérifier que les conditions de votre assurance habitation sont toujours d'actualité.

3) Vous devez ensuite évaluer la valeur globale des objets non listés, qui s'ajoutera à la valeur des objets listés pour calculer la valeur globale du patrimoine.

4) Retournez ce document à l'entreprise 5 jours avant le déménagement.

(1) Les prestations de garde-meuble et de déménagement sont totalement distinctes et doivent donner lieu à l'établissement de deux contrats différents qui n'obéissent pas aux mêmes conditions générales de vente.

(2) Dans le cas d'un objet de valeur supérieure à 10 000 € et/ou dans le cas d'un déménagement d'une valeur globale de 100 000 €, l'entreprise se réserve la possibilité d'appliquer un taux majoré et/ou de demander une expertise.

