



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1  
[www.ufc-aix.com](http://www.ufc-aix.com) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## Déménager sans casse ni mauvaise surprise !

Déménager ne s'improvise pas. Afin de limiter au maximum les déconvenues, il convient de prendre un certain nombre de précautions et bien sûr de ne pas se mettre à la recherche de son déménageur au dernier moment !

➤ **Prenez le temps de bien choisir le professionnel.**

Pour cela, vous pouvez contacter la chambre syndicale du déménagement qui vous fournira la liste de ses adhérents dans la région. Autre solution, les déménageurs « marque NF ». Ce label offre des garanties en matière de qualité, de fiabilité et de sérieux des prestations fournies par le déménageur. Par ailleurs sachez qu'à service égal la différence de prix peut atteindre 20% à 50%.

➤ **Comment se présente le contrat de déménagement ?**

En fait vous n'aurez vraisemblablement pas un document unique intitulé « contrat », mais plusieurs documents qui formeront le contrat.

### 1. un devis :

- Le contenu du devis est strictement réglementé (arrêté du 3 novembre 1986)

### 2. la déclaration de valeur :

Le contrat de déménagement inclut une « déclaration de valeur » dont dépend votre indemnisation en cas de pertes ou d'avaries de vos biens. Vous devrez préciser par écrit la valeur totale de votre mobilier ainsi que la valeur individuelle des objets dépassant un certain montant.

### 3. la lettre de voiture :

Il s'agit d'un document administratif obligatoire, qui va suivre le mobilier du début à la fin des opérations.

➤ **Contrôlez l'état de vos biens à l'arrivée.**

Une fois le dernier carton de votre déménagement posé, et même si vous êtes fatigué, il est indispensable de prendre le temps nécessaire pour vérifier méticuleusement l'état du mobilier avec le chef d'équipe de l'entreprise de déménagement et de lui donner décharge en signant « la déclaration de fin de travail Les réserves doivent être claires précises et détaillées. Evitez les formules vagues du style « *sous réserve de déballage* » qui ne permettent pas de démontrer l'existence d'un dommage. Cela revient à ne pas faire de réserves du tout.

Mais attention, **les réserves doivent ensuite être confirmées dans les trois jours** qui suivent la livraison par lettre recommandée avec accusé de réception.

*BON A SAVOIR : Si vous oubliez cette ultime démarche, vous vous privez du droit d'agir contre l'entreprise.*

➤ **En cas de litiges, ne perdez pas de temps !**

Essayer d'abord de régler le litige à l'amiable ! Si les démarches échouent, saisissez les tribunaux dans l'année suivant le déménagement, le délai de prescription en matière de transport étant de 1 an.