



Demande d'autorisation préalable de mise en location

[Guide des particuliers](#) ▶ : [Accueil particuliers](#) ▶ [Argent](#) ▶ [Prestations de service](#) ▶ [Déménageur](#) ▶ [Déménageur](#)

Déménageur

Un déménageur professionnel doit vous remettre un devis gratuit et est responsable en cas de perte ou de casse d'un objet.

Remise d'un devis

Le déménageur professionnel doit vous remettre obligatoirement un devis **avant** la signature d'un contrat.

Ce devis doit être gratuit. Il doit être accompagné des conditions générales du contrat.

Le devis et/ou les conditions générales du contrat doivent contenir ces mentions obligatoires :

- > les coordonnées de l'entreprise,
- > le nom et l'adresse du client,
- > la période ou la date prévue pour le déménagement,
- > le lieu de chargement, le lieu de livraison et la distance aller jusqu'au nouveau domicile,
- > la date de rédaction du devis,

- > l'indication du volume du mobilier,
- > la définition exacte de la prestation choisie (exemple : emballage par l'entreprise ou par le client, montage des meubles...),
- > les démarches à réaliser si le client veut faire une réserve en cas de perte ou de casse d'un bien,
- > les indications précises sur le paiement : date limite du paiement, en 1 ou plusieurs fois, moyen utilisé (chèque, carte bancaire...),
- > l'étendue de la responsabilité de l'entreprise et les démarches pour demander une indemnisation,
- > le montant hors taxes et TTC (toutes taxes comprises) du déménagement et la mention que ce prix est définitif. Le déménageur ne peut pas facturer des frais supplémentaires sauf modification du devis initial avec accord de votre part.



À noter

L'absence d'une de ces mentions ne conduit pas la nullité du contrat.

Vous êtes engagé dès la signature du devis. Vous ne pouvez donc plus vous rétracter sauf :

- > si vous avez signé le devis le jour de la visite du déménageur à votre domicile (aucun paiement ne peut être exigé du professionnel avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat et vous bénéficiez d'un délai de réflexion de 14 jours à compter du lendemain de la signature du devis),
- > si, après le délai de réflexion, la somme versée d'avance est qualifiée d'arrhes (vous pourrez alors revenir sur votre décision mais vous perdrez cette somme [dédommagement du professionnel]). À l'inverse, si le professionnel renonce à l'exécution du contrat, il devra vous en restituer le double.

La livraison n'est considérée effectuée lorsque vous avez signé le bulletin de livraison remis à la réception des biens.

Ce document doit comporter une rubrique vous permettant d'indiquer des réserves par écrit et vous informer de la procédure à suivre. À défaut, le délai de 10 jours calendaires pour émettre une protestation motivée est portée à 3 mois.

Après le déménagement, le déménageur doit vous remettre une note qui indique le prix total que vous devez payer. Si le montant demandé est différent du devis que vous avez accepté, la note doit le justifier.



À noter

un déménageur doit afficher ses prix dans les locaux de son entreprise.

En cas de perte ou de casse d'un objet

Le déménageur est **responsable** (particuliers) en cas de faute de sa part entraînant la perte ou la casse d'un objet. Par exemple, si un produit a été mal emballé. L'entreprise de déménagement est responsable en cas de faute de ses salariés.

La lettre de voiture, liée au transport et signée par le consommateur à la fin du déménagement, constate de manière contradictoire l'exécution de la prestation et prévoit la possibilité d'indiquer des réserves.

La lettre de voiture est établie en 4 exemplaires dont

- > un sera conservé par l'entreprise,
- > un second exemplaire suivra le mobilier en cours de transport et sera remis au client à la fin des opérations,
- > le 3^e constitue le bulletin de livraison : c'est sur ce document que le client portera mention de sa décharge ou de ses réserves,
- > le 4^e est le double du bulletin de livraison, que conservera le client.

Ce bulletin doit mentionner clairement le délai et les modalités de protestation. Il doit également indiquer que le consommateur peut émettre une protestation même s'il n'a pas fait de réserves à la livraison.

Le client émet des réserves refusées par le professionnel

Il faut transmettre à l'entreprise une protestation motivée dans les 10 jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pourrez réclamer une indemnisation dans la limite des montants de garantie spécifiés dans le contrat de déménagement (limite d'indemnisation pour la totalité du votre mobilier ou limite par meuble ou objet selon la déclaration de valeur que vous avez remplie).

-  - Modèle de document

Le client n'émet pas de réserve

Il faut transmettre à l'entreprise une protestation motivée dans les 10 jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pourrez réclamer une indemnisation dans la limite des montants de garantie spécifiés dans le contrat de déménagement (limite d'indemnisation pour la totalité du votre mobilier ou limite par meuble ou objet selon la déclaration de valeur que vous avez remplie).

- [📄](#) - Modèle de document

Le client n'est pas informé du délai de 10 jours pour faire une réclamation

Il faut transmettre à l'entreprise une protestation motivée dans les 3 mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Vous pourrez réclamer une indemnisation dans la limite des montants de garantie spécifiés dans le contrat de déménagement (limite d'indemnisation pour la totalité du votre mobilier ou limite par meuble ou objet selon la déclaration de valeur que vous avez remplie).

- [📄](#) - Modèle de document

Le consommateur peut aussi faire des réserves dans un délai de 10 jours calendaires à réception des marchandises. Dans ce cas, ce sera par un écrit en recommandé détaillant avec précision les avaries ou pertes subies (motivation).



À noter

votre déménageur peut toutefois invoquer un cas de force majeure, c'est-à-dire un élément extérieur et inévitable, pour refuser de vous indemniser. Par exemple, si un conducteur ivre rentre dans son camion correctement stationné.

En cas de litige

Médiation ou conciliation

En cas de litige persistant (refus d'établir un devis, refus de rembourser un objet cassé...), vous pouvez demander à un tiers d'intervenir. Il peut s'agir :

- > d'un [médiateur](#) (professionnels), qui peut être lié au professionnel,
- > ou d'un [conciliateur de justice](#) (particuliers), qui est indépendant.

Saisine de la justice

Si la médiation ou la conciliation a échoué, vous pouvez saisir la justice.

Vous pouvez également demander des [dommages-intérêts](#) (particuliers) pour le préjudice subi. Par exemple, pour obtenir le remboursement d'un objet cassé.

Vous avez 1 an à partir de la livraison pour agir.

Le tribunal compétent dépend du montant du litige.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

- > Pour un litige inférieur à 10 000 €, c'est le [tribunal d'instance \(TI](#) (particuliers)).
- > Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le [tribunal de grande instance \(TGI\)](#) (particuliers).

Références



- > [Code du commerce : article L133-1](#)
Responsabilité du déménageur

- > [Code du commerce : article L133-3](#)
Réserve du client

- > [Code du commerce : article L133-6](#)
Délai pour agir en justice

- > [Code du commerce : article L133-9](#)
Délai pour agir en justice

- > [Code de la consommation : article L224-63](#)
Délai pour émettre des réserves





- > [Code de la consommation : article L224-64](#)
Action en paiement

- > [Code de la consommation : articles L221-18 à L221-28](#)
Délai de réflexion - démarchage

- > [Code de la consommation : articles L214-1 à L214-4](#)
Article L241-1 (définition des arrhes)

- > [Code civil : article 1784](#)

Responsabilité du déménageur

- > [Arrêté du 27 avril 2010 relatif à la publicité des prix des prestations de déménagement](#) 
- > [Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix](#) 
- > [Arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services](#) 
- > [Arrêté du 9 novembre 1999 relatif aux documents de transport ou de location devant se trouver à bord des véhicules de transport routier de marchandises](#) 

Comment faire si...

- > [Je déménage](#)
- > [plus](#) (particuliers)

Questions - Réponses

+

- > [Qui est responsable en cas de dommage ?](#) (particuliers)



SOISSONS

VILLE DE SOISSONS

PLACE DE L'HÔTEL DE VILLE 02200 SOISSONS

☎ 03 23 59 90 00

@ CONTACTEZ-NOUS

