

Comment faire pour bénéficier de la garantie choisie

Conformément à nos conditions générales de vente, les modalités de mise en œuvre sont les suivantes :

A la réception de votre mobilier, vous devez en vérifier l'état puis donner décharge sur la lettre de voiture. **En cas de perte ou d'avarie et pour sauvegarder vos droits et moyens de preuve, vous avez intérêt à émettre dès la livraison, en présence des représentants de l'entreprise, des réserves écrites, précises, détaillées et motivées sur cette déclaration.** Ces réserves serviront à prouver le lien de causalité entre le déménagement et les avaries.

ATTENTION : L'absence de réserves peut rendre impossible la prise en compte de vos déclarations.

Par ailleurs, en cas d'absence de réserves contestées par les représentants de l'entreprise sur la lettre de voiture, vous devez, en cas de pertes ou d'avarie, soit adresser à l'entreprise une lettre recommandée avec accusé de réception dans laquelle vous décrivez le dommage constaté, soit faire établir un acte extrajudiciaire (constat d'huissier).

Ces formalités doivent être accomplies avant les 10 jours calendaires à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L121-95 du code de la consommation. A défaut, vous êtes privés du droit d'agir contre l'entreprise.

Tableau de vétusté

Objets	GARANTIE DE BASE			GARANTIE ZEN		
	18 premiers mois d'achat	Taux vétusté annuel au-delà d'un an	Seuil maximal de vétusté	18 premiers mois d'achat	Taux vétusté annuel au-delà d'un an	Seuil maximal de vétusté
Livres, disques, Vidéos	10%	30%	90%	30%	20%	80%
Linge de maison	10%	25%	85%	35%	15%	70%
Vêtements, textiles	20%	20%	90%	35%	15%	70%
Articles de sports/Jouets	10%	30%	90%	25%	15%	70%
Articles de cuisine, petit électroménager	10%	25%	85%	VR	15%	70%
Matériel électronique, HIFI, Vidéo, Télévision, Ordinateur	30%	25%	85%	VR	15%	70%
Argenterie, Vaisselle, Verrerie	10%	25%	85%	VR	VR	VR
Meubles courants, agglomérés, kit	10%	30%	90%	VR	25%	80%
Literie, Sommier, Matelas, Siège, Canapé, Fauteuils, Tapis	VR	25%	85%	VR	10%	70%
Cuir, Peaux, Fourrures	15%	10%	80%	VR	VR	80%
Objets d'art, Tableaux, Bois massifs, Marbres	VR	VR	VR	VR	VR	VR
Electroménagers, Réfrigérateur, Machine à laver	25%	15%	80%	VR	15%	70%
Informatique personnelle, Jeux, Vidéos	10%	30%	80%	VR	15%	70%
Vélos, VTT	10%	25%	80%	VR	10%	70%
Lunaires, Miroirs	10%	25%	80%	VR	10%	50%

VR : Valeur de Remplacement

Principe de calcul de l'indemnisation

En cas de sinistres (avaries ou pertes), le principe de l'indemnisation est globalement le même que pour une assurance automobile :

- Si l'objet endommagé n'est pas réparable, vous recevrez une indemnisation correspondant à la valeur vénale de l'objet (équivalant à la valeur ARGUS pour une voiture). Comme il n'existe pas d'ARGUS pour les objets, la valeur vénale est calculée de la façon suivante : valeur vénale = valeur d'achat (ou de remplacement si la valeur d'achat n'est pas connue) diminuée d'un coefficient de vétusté. Ce coefficient de vétusté correspond (comme pour un véhicule automobile) à la perte de valeur dans le temps, due à l'usage. Vous trouverez les coefficients de vétusté applicables dans les tableaux ci-dessus. Vous pourrez ainsi connaître les dépréciations appliquées à chaque type d'objet.
- Si l'objet endommagé est réparable, la réparation sera prise en charge SAUF si son montant est supérieur à la valeur vénale de l'objet (voir ci-dessus). Ceci correspond bien aux modalités de l'assurance automobile : les réparations sont remboursées sauf si elles dépassent la valeur argus du véhicule ; dans ce cas, c'est cette valeur qui vous est remboursée.
- En cas de perte, l'indemnisation se basera sur la valeur vénale de l'objet perdu.
- En tout état de cause, l'indemnisation proposée ne pourra en aucun cas dépasser la valeur portée sur la déclaration de valeur, (ou la valeur vénale si elle est inférieure) que ce soit pour l'ensemble du mobilier ou par objet.

(1) Les prestations de garde-meubles et de déménagement sont totalement distinctes et doivent donner lieu à l'établissement de 2 contrats différents qui n'obéissent pas aux mêmes conditions générales de vente.

(2) Dans le cas d'un objet de valeur supérieur 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.



Votre déménagement de A à Zen

Votre Déclaration de Valeurs : la garantie de votre patrimoine

La déclaration de votre patrimoine

Vous allez prochainement déménager en faisant appel à une entreprise professionnelle.

Dans ce cadre, vous devez :

- Souscrire une garantie pour protéger votre patrimoine contre tout imprévu.

Nous vous proposons deux garanties pour votre déménagement et une pour votre garde-meubles éventuel.

- Etablir une Déclaration de Valeurs, détaillant votre patrimoine.

L'entreprise de déménagement que vous choisirez ne peut en effet connaître la valeur de votre patrimoine : c'est pourquoi les conditions générales de vente de la profession prévoient qu'une DECLARATION DE VALEURS doit obligatoirement être remplie par le client, de façon à préciser les montants à garantir.

Extraits des conditions générales de vente

« Ces conditions particulières fixent, sous peine de nullité de plein droit du contrat, sur la base d'une déclaration de valeur, libellée par le client, le montant de l'indemnité maximale pour la totalité du mobilier ou par objet listé valorisé. Le client est informé des coûts en résultant. L'indemnisation intervient dans la limite du préjudice matériel prouvé et des conditions particulières négociées entre l'entreprise et le client avec la réserve d'une franchise restant à la charge du client de 150€.»

La Déclaration de Valeurs sert à déterminer le montant sur lequel vous serez indemnisé en cas d'avaries. Remplissez-la précisément et adressez-la 5 jours ouvrés avant le début de l'opération.

Conseil pour remplir votre Déclaration de Valeurs

Pour remplir votre Déclaration de Valeurs, vous devez :

- 1) **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 300€ 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. Si toutefois, vous manquez de place, utilisez une feuille volante que vous annexerez à votre Déclaration de Valeurs. 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, bien que la souscription d'une Déclaration de Valeurs soit 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 de déménagement.**