

ELT - RENSEIGNEMENTS SUR LA LIVRAISON



DOCUMENT PRÉPARÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA SOUS L'AUTORITÉ DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE, DE LA GENDARMERIE ROYALE DU CANADA AINSI QUE DE TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA (SERVICE CENTRAL DE DÉMÉNAGEMENT) AU SUJET DES DÉMÉNAGEMENTS LOCAUX ET SUR DE LONGUE DISTANCE AINSI QUE DE L'ENTREPOSAGE À LONG TERME EN AMÉRIQUE DU NORD, SAUF AU MEXIQUE, PAR DES DÉMÉNAGEURS D'ARTICLES MÉNAGERS APPROUVÉS PAR LE GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : le 1^{er} avril 2004

IMPORTANT

IL EST IMPORTANT QUE VOUS LISIEZ ET COMPRENIEZ TOUS LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT. IL PRÉCISE VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS, LES SERVICES ET RESPONSABILITÉS DU DÉMÉNAGEUR AINSI QUE LES COUVERTURES D'ASSURANCE ET LES EXCLUSIONS À CET ÉGARD. IL EST OBLIGATOIRE QUE VOUS SIGNIEZ L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU DOCUMENT CI-JOINT.

IMPORTANT	1
Livraison après entreposage à long terme (ELT).....	3
Déchargement	3
Déballage	4
Acceptation des véhicules récréatifs/bateaux	5
Appareils électroniques et électroménagers.....	5
Modalités de réclamation et marche à suivre pour le règlement	6
Conditions relatives au processus de règlement des réclamations.....	8

Livraison après entreposage à long terme (ELT)

Le présent document vise à vous aider à ce que la livraison de vos meubles entreposés à long terme se fasse sans problème. Prenez le temps de le lire au complet avant de signer pour la livraison finale de vos biens entreposés à long terme.

Le déchargement et le déballage commenceront entre 8 h et 16 h et se poursuivront jusqu'à 20 h 30, à moins que vous ne preniez d'autres dispositions avec le déménageur. Vous, votre conjoint ou votre représentant devez rester à la résidence jusqu'à ce que le tout soit terminé. Le déballage sera effectué dans les 24 heures suivant le début du déchargement (les week-ends et les congés fériés étant exclus) à moins que vous ne preniez d'autres dispositions par l'intermédiaire de votre agent du transport ou de votre réviseur de réinstallation (GRC seulement).

Nota : Si le chauffeur ou un membre de l'équipe de déchargement affirme qu'il n'est pas nécessaire de noter une perte ou un dommage tout de suite ou qu'il est possible de le faire ultérieurement, il est impératif que vous communiquiez immédiatement avec le déménageur à destination au numéro indiqué au début du présent document. Cette information pourrait compromettre une demande éventuelle de réclamation.

Déchargement

Vous devez cocher vos biens inscrits sur la liste au fur et à mesure qu'ils sont déchargés du camion. À cette fin, le chauffeur vous remettra une liste de contrôle d'inventaire qui facilitera votre tâche. Vous devez indiquer aux membres de l'équipe où les articles doivent être placés.

Vous avez le droit d'interrompre la livraison afin de vérifier le numéro d'étiquette de tout article déchargé. Si un article a perdu son étiquette, il faut prendre note de cet article dans l'espace prévu sur la liste de contrôle. **Vous avez la responsabilité de cocher les articles sur la liste d'inventaire et de prendre note de tous les articles manquants ou endommagés.**

IMPORTANT : Suite au déchargement de vos articles ménagers, le chauffeur vous demandera de signer la liste d'inventaire des articles ménagers. Cette liste doit être signée avant que le chauffeur ne quitte votre résidence. Vous devez examiner vos articles au moment de la livraison et noter sur l'inventaire tous les articles perdus ou endommagés. L'équipe de déchargement a la responsabilité de vous aider à noter tous dommages ou pertes. Ne signez pas l'inventaire avant d'être sûr d'avoir reçu tous les articles et d'avoir noté sur la liste tous les articles manquants ou

endommagés. Sans ces indications, le déménageur a le droit de rejeter cette partie de votre réclamation.

La signature de l'inventaire après le déchargement n'écarte pas la possibilité de présenter une réclamation pour de petits articles endommagés ou perdus avec les matériaux d'emballage ainsi que pour des articles dont le dommage n'était pas facilement visible au moment de sa livraison.

Important – L'équipe de déchargement doit protéger votre résidence pendant le déchargement. Si des dommages sont fait à votre propriété/résidence, veuillez les indiquer sur le connaissance ou liste d'inventaire que vous ferez signer.

Déballage

Vous avez droit à un service de déballage complet. Si vous décidez de ne pas vous prévaloir de ce service, vous ne pourrez pas présenter de réclamation pour des articles emballés qui ont été perdus ou endommagés.

Il est fortement recommandé de laisser les déménageurs faire ce travail. Cependant, vous avez le droit de choisir d'effectuer vous-même le déballage. Le cas échéant, vous devez indiquer sur le certificat de déballage qu'aucun déballage n'a été effectué par le déménageur, et ce dernier ne pourra pas être tenu responsable des articles emballés qui ont été perdus ou endommagés. En outre, le déménageur ne sera pas tenu d'effectuer l'enlèvement des boîtes vides et autres matériaux d'emballage.

Si le déménageur refuse ou omet d'effectuer le déballage, il sera néanmoins tenu responsable de tout article perdu ou endommagé. Si vous demandez que le déballage soit effectué immédiatement après le déchargement et que rien n'a encore été fait dans les 24 heures suivant le début du déchargement (à l'exclusion des week-ends et jours fériés), il n'est pas raisonnable que vous ayez à attendre davantage, et vous avez alors le droit de faire le travail vous-même. (Communiquez d'abord avec votre agent du transport). Dans ce cas, le déménageur sera tenu responsable de tous les biens emballés qui sont perdus ou endommagés ainsi que du ramassage des matériaux d'emballage. Assurez-vous de noter les détails sur le certificat de déballage.

L'équipe de déballage videra toutes les boîtes et placera les articles sur une surface plane. Elle n'est pas responsable du rangement des articles emballés.

Avec l'équipe de déballage, vous devez noter sur le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés tout article emballé qui a été perdu ou endommagé. **À défaut de remplir ce document et/ou de consigner toute**

anomalie au moment du déballage, votre droit de réclamation relativement à de tels articles risque d'être compromis. Assurez-vous d'obtenir une copie dûment remplie du formulaire avant le départ de l'équipe. **Ne signez pas le certificat de déballage avant d'être complètement satisfait du déballage et d'avoir eu le temps de noter toute perte ou tout dommage.**

Il incombe au déménageur d'effectuer le ramassage de contenants vides et matériaux d'emballage. Tous ces matériaux doivent être enlevés des lieux dans les deux jours ouvrables suivant la date du déballage, à moins que vous ne preniez d'autres dispositions. Les boîtes et autres matériaux d'emballage devraient être gardés en un lieu sûr et sec, ne contenant pas de matériaux non reliés au déménagement. Le déménageur n'est pas tenu de revenir une deuxième fois sur les lieux pour l'enlèvement d'autres boîtes et matériaux.

Important – L'équipe doit protéger votre résidence pendant le processus de déballage. Si des dommages sont faits à votre propriété/résidence, assurez-vous de les indiquer sur le certificat de déballage et d'obtenir une signature.

Acceptation des véhicules récréatifs/bateaux

Avant d'accepter les bateaux, véhicules récréatifs, motocyclettes, motoneiges et véhicules tous terrains autorisés, examinez-les attentivement et notez tous nouveaux dommages sur le rapport sur l'état du véhicule (REV) avant de le signer. Sinon, vous pourriez compromettre toute demande de réclamation éventuelle. On vous remettra une copie du REV signé à destination.

Appareils électroniques et électroménagers

À destination, vous avez la responsabilité de rebrancher tous les articles déménagés conformément aux instructions du fabricant. Le déménageur doit prévoir les services d'un technicien qualifié pour préparer les appareils électriques et électroménagers, lorsqu'il y a lieu, afin de vous permettre de les utiliser. Dans le cas de la machine à laver, de la sècheuse, du réfrigérateur, de la cuisinière et du congélateur, ces services seront offerts dans un délai de 24 heures après le déchargement. Cela n'inclut pas la certification de leur bon état de marche.

Afin d'éviter des dommages, les fabricants recommandent, surtout pendant les mois d'hiver, d'atteindre 24 heures après la livraison pour brancher les réfrigérateurs, les congélateurs et les articles électroniques.

Bien qu'un article puisse être certifié comme étant en état de marche préalablement au déménagement, cette certification ne constitue pas en soi une garantie de couverture si l'article se révèle défectueux à destination. Ce sera plutôt la cause précise de cette défectuosité, telle qu'elle sera diagnostiquée par un atelier de réparation, qui déterminera ou non la responsabilité du déménageur, le cas échéant. Si l'atelier détermine que la défectuosité est une conséquence du déménagement, le déménageur assumera le moindre coût entre celui de la réparation et celui du remplacement, à sa discrétion

Remarque spéciale

En vertu des lois relatives aux accidents du travail, les membres des équipes de déménagement et de déballage doivent porter des chaussures de protection en tout temps pendant qu'ils effectuent leur travail. Cependant, ils verront à protéger vos planchers, vos tapis, vos murs et vos rampes durant le processus du déménagement.

Modalités de réclamation et marche à suivre pour le règlement

IMPORTANT – Si des pertes ou des dommages vous empêchent d'utiliser des articles essentiels (p. ex., machine à laver, sècheuse, réfrigérateur, cuisinière, lits), communiquez avec le déménageur immédiatement aux numéros de téléphone indiqués ci-dessous pour qu'il vous donne des instructions.

Si des articles ménagers ou véhicules sont endommagés ou perdus, vous devrez d'abord remplir un « demande de réclamation » et la présenter à l'entrepreneur. Il est fortement recommandé de soumettre votre demande le plus rapidement possible, mais au plus tard 90 jours après la date de la livraison, et ce, une fois que vous êtes certain d'avoir eu le temps de constater tous les dommages et toutes les pertes. L'entrepreneur pourra ainsi prendre les dispositions pour les réparations et régler votre réclamation de façon efficace, en causant le moins de dérangement possible à vous et à votre famille. Il est possible d'obtenir un formulaire de demande de réclamation sur le site Web de l'entrepreneur. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur ou êtes incapable d'accéder au site Web de l'entrepreneur, vous pouvez demander un formulaire de demande de réclamation en communiquant avec l'entrepreneur par courriel, téléphone, télécopieur ou courrier. Voici ses coordonnées :

Nom de l'entrepreneur
No de téléphone xxx xxx-xxxx
Courriel Adresse de l'entrepreneur
No de télécopieur xxx xxx-xxxx
Site Web pour service en ligne
Ville de l'entrepreneur
No sans frais xxx xxx-xxxx
Code postal

Sur réception de votre demande, le déménageur enverra par courriel, télécopieur ou courrier un formulaire de demande de réclamation dans un délai de 7 jours. **L'entrepreneur doit fournir des services de règlement d'une réclamation et tous les documents dans les deux langues officielles.** Il est très important de conserver une copie de toute correspondance échangée avec l'entrepreneur.

IMPORTANT – Si dans des circonstances exceptionnelles vous êtes dans l'impossibilité de présenter une demande de réclamation dans le délai de 90 jours suivant la date de livraison de vos articles (p. ex., en raison d'une affectation qui doit se faire rapidement ou pour des situations analogues), vous devez communiquer avec l'entrepreneur par écrit (courriel, télécopieur, lettre) au plus tard 90 jours après la date de livraison afin de l'informer de votre intention de présenter une demande de réclamation. Vous disposerez ensuite de 9 mois à compter de la date de livraison pour soumettre votre demande de réclamation finale. **Si vous ne présentez pas de demande de réclamation ou que vous n'avez pas avisé par écrit l'entrepreneur de votre intention de le faire dans les 90 jours après la date de livraison, il pourrait en résulter la déchéance de vos droits de couverture.**

Pas moins de 60 jours avant la fin du délai applicable, l'entrepreneur doit informer par écrit les personnes ayant demandé de présenter leur réclamation plus tard que cette dernière doit lui parvenir avant la date d'échéance prévue.

Pour garantir un règlement rapide, une demande de réclamation dûment remplie est nécessaire. **Aucun ajout à la réclamation initiale ni aucune réclamation additionnelle ne sera acceptée.** Il est donc essentiel que vous soyez certain d'avoir pris connaissance de tous les dommages et pertes avant de soumettre la demande de réclamation. Dans les 48 heures suivant la réception de votre demande de réclamation, l'entrepreneur vous informera si d'autres renseignements sont nécessaires pour lui permettre d'entreprendre la procédure de règlement.

L'entrepreneur vous aidera à remplir tous les formulaires requis, à attester la perte, et offrira généralement toute assistance nécessaire pour effectuer la réclamation de façon équitable et opportune.

L'entrepreneur prendra les dispositions nécessaires à toutes inspections, réparations et autres étapes nécessaires à la procédure de règlement de votre réclamation. L'entrepreneur doit couvrir les coûts afférents aux estimations de réparation effectuées par des ateliers de réparation ainsi qu'aux autres documents requis par le déménageur ou par son agent.

L'entrepreneur a le droit d'inspecter les dommages, de rechercher les articles perdus et de déterminer qui est responsable. Ne prenez pas de dispositions pour la réparation, la destruction ou le remplacement d'articles perdus ou endommagés sans l'autorisation écrite du déménageur. Cela pourrait compromettre votre protection.

Conditions relatives au processus de règlement des réclamations

La valeur de toute perte ou de tout dommage doit être calculée en fonction de la valeur de ladite perte ou dudit dommage au moment de la livraison à destination finale.

Le règlement doit être fondé sur le moindre coût, y compris toutes les taxes applicables, entre la réparation et le remplacement au moyen de matériaux neufs, de nature et de qualité comparable.

Si vous ne désirez pas que soit réparé ou remplacé un article endommagé ou perdu, la responsabilité du déménageur se limitera alors au moindre coût entre celui d'une réparation à l'exclusion des taxes et la valeur au comptant réelle (valeur amortie) de l'article en question.

Afin d'accélérer la procédure de règlement de la réclamation, l'entrepreneur pourrait vous offrir une indemnité raisonnable d'apparence, pour des dommages mineurs à un article, comme une petite égratignure ou bosselure, que vous ne désirez pas faire réparer.

Dans le cas où des éléments d'un ensemble ou jeu sont perdus ou endommagés et que ces éléments ne peuvent pas être réparés ou remplacés par des éléments de nature et de qualité comparable, la mesure de la perte ou du dommage est évaluée à 100 p. 100 du coût de remplacement des pièces perdues ou non réparables et à 50 p. 100 du coût de remplacement des pièces restantes.

Les équipements et appareils électriques et mécaniques qui se révèlent défectueux, bien que des dommages physiques ne soient pas apparents, doivent être réparés ou remplacés, pourvu que l'expéditeur obtienne une estimation des

réparations d'un centre de réparation autorisé par le déménageur, attestant que le dommage n'est pas attribuable à un vice inhérent.

L'entrepreneur doit payer les coûts des estimations de réparation et des autres documents requis par l'entrepreneur dans le cadre de la procédure de règlement d'une réclamation.

Dans le cas d'une perte ou d'un dommage subi à un entrepôt où il ne serait pas pratique pour vous de devoir retourner, l'entrepreneur vous informera alors de ladite perte ou dudit dommage, par écrit, et vous aurez alors l'option d'autoriser la réparation ou le remplacement immédiat de l'article perdu ou endommagé, sous réserve de l'approbation d'un représentant de votre choix, ou de faire réparer ou remplacer l'article perdu ou endommagé, à votre retour.

Aucuns frais de réparation ou de remplacement ne doivent être normalement exigibles pour des dommages mineurs causés à des articles tels que des outils de jardinage, tondeuses à gazon, souffleuses à neige, équipements de sport, bateaux, canots, etc. qui subissent des dommages tels que des égratignures, bosselures, écaillages et rayures en cours d'usage normal.

Lorsqu'un article a été remplacé ou qu'un paiement en espèces a été versé pour couvrir le coût de son remplacement, il est convenu et entendu que l'article endommagé devient alors la propriété de l'entrepreneur.

Dans les 60 jours suivant la réception de votre demande de réclamation dûment remplie et documentée, l'entrepreneur vous fera parvenir un relevé de règlement comprenant tout le détail des réparations effectuées et/ou des règlements en espèces. Ce relevé explique, s'il y a lieu, les raisons pour lesquelles la réclamation concernant des articles donnés est rejetée.

Il est à **noter que dans certains cas** l'entrepreneur ne pourra régler la réclamation finale en deçà de 60 jours, notamment s'il lui est impossible d'obtenir des pièces, ou si vous n'êtes pas disponible (pour cause de travail). Le cas échéant, cela sera indiqué comme une condition d'offre de règlement.

Bien que l'entrepreneur fasse tout son possible pour régler votre réclamation de façon équitable, vous pouvez ne pas être d'accord avec l'évaluation. **Si c'est le cas, vous devriez communiquer par écrit avec le déménageur et demander une révision de votre règlement.** Vous avez grand intérêt à le faire dès que possible après réception de votre règlement.