



## **TROUSSE DE RENSEIGNEMENTS PRÉALABLES AU DÉMÉNAGEMENT**

### **AVIS IMPORTANT**

**UN DÉMÉNAGEMENT RÉUSSI N'EST PAS UNE QUESTION DE CHANCE; C'EST LE FRUIT D'UN PLAN ET D'UN DUR LABEUR. VOUS... « L'EXPÉDITEUR »... ÊTES AU CENTRE DE CES EFFORTS. LE PRÉSENT GUIDE A ÉTÉ PRÉPARÉ POUR VOUS AIDER À COMPRENDRE LES AVANTAGES AUXQUELS VOUS AVEZ DROIT ET VOS RESPONSABILITÉS CONCERNANT L'EXPÉDITION DE VOS ARTICLES MÉNAGERS. IL VA AUSSI VOUS AIDER À COMPRENDRE LES RESPONSABILITÉS QUI SONT LES VÔTRES LORSQUE VOUS FAITES UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT TOUCHANT LES PERTES OU DOMMAGES QUI PEUVENT SURVENIR. IL EST OBLIGATOIRE QUE VOUS SIGNIEZ L'ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU DOCUMENT CI-JOINT.**

**VISITEZ LE SITE WEB du Directeur – Services logistiques du MDN :**

[www.forces.gc.ca/admmat/j4mat-dglog/dtm/dtm\\_4/index.htm](http://www.forces.gc.ca/admmat/j4mat-dglog/dtm/dtm_4/index.htm)

**LE PRÉSENT GUIDE A ÉTÉ PRÉPARÉ PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA, AVEC L'AUTORISATION DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE, AU SUJET DES DÉMÉNAGEMENTS D'ARTICLES MÉNAGERS SUR DE LONGUES DISTANCES.  
IMPORTANT – DANS LA MESURE DU POSSIBLE, LE CONTENU DES PRÉSENTES TÉMOIGNE DES SPÉCIFICATIONS CONTRACTUELLES, MAIS S'IL ADVENAIT UNE DIVERGENCE ENTRE LA PRÉSENTE TROUSSE ET LE CONTRAT, C'EST LE CONTRAT QUI AURAIT PRÉSÉANCE.**



## Information relative à l'entreprise de transport

Coordonnées de l'entreprise de transport qui se chargera de votre déménagement.

### Déménageur au point de départ

Nom: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_ Télécopieur: \_\_\_\_\_

### Déménageur à destination

Nom: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_ Télécopieur: \_\_\_\_\_

### Bureau chef

Entreprise de transport:  
Adresse:

Téléphone:  
Télécopieur:  
Courriel:

**SIRVA Canada LP**  
**Suite 350, 10403-172 Street**  
**Edmonton AB, T5S 1K9**  
**1-877-508-4688**  
**1-800-661-1368**  
[government@sirva.ca](mailto:government@sirva.ca)



## Trousse de renseignements préalables au déménagement - Accusé de réception obligatoire

J'accuse réception de la trousse et comprends les renseignements qu'elle contient.

N<sup>o</sup> d'enregistrement de l'entreprise de transport : \_\_\_\_\_

Nom de l'expéditeur : \_\_\_\_\_

Ville de départ : \_\_\_\_\_

Ville d'arrivée : \_\_\_\_\_

Employé du gouvernement fédéral : \_\_\_\_\_  
Signature

Consultant en déménagement de l'entreprise : \_\_\_\_\_  
Signature

Agent : \_\_\_\_\_ Code de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Signé le : \_\_\_\_\_

Distribution : Copie 1 : Employé du gouvernement fédéral  
Copie 2 : Entreprise de transport

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, les renseignements recueillis dans ce formulaire demeurent confidentiels, ne seront pas divulgués sans votre autorisation écrite et ne serviront qu'à la conclusion de notre présente transaction commerciale avec vous.



## Trousse de renseignements préalables au déménagement - Accusé de réception obligatoire

J'accuse réception de la trousse et comprends les renseignements qu'elle contient.

N. d'enregistrement de l'entreprise de transport : \_\_\_\_\_

Nom de l'expéditeur : \_\_\_\_\_

Ville de départ : \_\_\_\_\_

Ville d'arrivée : \_\_\_\_\_

Employé du gouvernement fédéral : \_\_\_\_\_  
Signature

Consultant en déménagement de l'entreprise : \_\_\_\_\_  
Signature

Agent : \_\_\_\_\_ Code de l'entreprise : \_\_\_\_\_

Signé le : \_\_\_\_\_

Distribution : Copie 1: Employé du gouvernement fédéral  
Copie 2: Entreprise de transport

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, les renseignements recueillis dans ce formulaire demeurent confidentiels, ne seront pas divulgués sans votre autorisation écrite et ne serviront qu'à la conclusion de notre présente transaction commerciale avec vous.

AVIS IMPORTANT	
CONSEILS UTILES! .....	3
Chargement.....	4
MATIÈRES NON ADMISSIBLES ET DANGEREUSES.....	8
CHRONOLOGIE DES ÉVÉNEMENTS .....	10
Information générale .....	10
Estimation préalable au déménagement .....	11
Avant l'emballage .....	11
Articles non admissibles qui ne doivent être transportés en aucun cas.....	12
ARTICLES D'INTÉRÊT POUR L'AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS (ACIA) .....	13
Articles acceptés à condition que l'expéditeur les prépare pour l'expédition .....	13
Articles acceptés en quantités limitées .....	14
Articles acceptés aux risques de l'expéditeur .....	14
Services supplémentaires .....	14
Articles de valeur spéciale ou extraordinaire.....	15
Préemballage .....	16
Préparation et certification des appareils électroniques et électroménagers .....	16
Emballage.....	17
Chargement.....	17
À DESTINATION .....	18
Arrivée à destination .....	18
Livraison en entrepôt .....	18
Déchargement.....	18
Déballage.....	19
Remarque spéciale .....	20
Appareils électroniques et électroménagers .....	20
Régime de protection basée sur la valeur à neuf (pertes et dommages) .....	21
Protection.....	21
Exclusions et exceptions .....	21
Modalités de réclamation et marche à suivre pour le règlement.....	22
Conditions relatives au processus de règlement des réclamations.....	24
DOCUMENTS .....	25
Documents au point de départ .....	25
Documents à destination.....	26

## **CONSEILS UTILES!**

Le grand jour est arrivé! Pour rendre votre déménagement un peu moins mouvementé, l'aide-mémoire ci-dessous précise les services auxquels vous pouvez vous attendre et ce que vous devez faire à chaque étape du déménagement. Seules les grandes lignes sont données. Si vous désirez en savoir davantage au sujet de vos droits et responsabilités, reportez-vous à la section correspondante de la trousse. Si vous avez des questions concernant le contenu de la trousse ou une étape du déménagement, n'hésitez surtout pas à les poser à votre consultant en déménagement ou à communiquer avec votre agent du transport.

**C'est votre déménagement. Posez des questions. Lisez ce que vous signez. Agissez.**

<p><b><u>Estimation préalable au déménagement</u></b></p> <p><b><i>Vous devriez :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• être présent pour l'estimation et le briefing préalables au déménagement;</li><li>• répertorier tous les articles que vous prévoyez déménager en tenant compte du fait que vous aurez peut-être à transiger avec deux entrepreneurs : le responsable du déménagement à l'étranger et celui de l'entreposage à long terme;</li><li>• poser des questions si vous êtes incertain de quelque chose;</li><li>• revoir le relevé effectué pièce par pièce que vous a fourni le déménageur et le poids auquel vous avez droit;</li><li>• <b><u>vous familiariser avec le contenu de la trousse de renseignements préalables au déménagement;</u></b></li><li>• communiquer avec le déménageur si, une fois le relevé effectué, vous avez des éléments à ajouter ou à enlever à la liste de vos articles ménagers;</li><li>• être disponible <b><u>au moment convenu fixé par le déménageur</u></b> pour chaque phase du déménagement (préemballage, emballage, chargement, déchargement et déballage).</li></ul>	<p><b><u>Estimation préalable au déménagement</u></b></p> <p><b><i>Nous :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• effectuerons un relevé visuel complet de vos articles ménagers et établirons une estimation du poids de vos biens destinés à l'étranger;</li><li>• déterminerons les articles qui nécessiteront une préparation spéciale ou qui ne peuvent pas être transportés de façon sécuritaire;</li><li>• examinerons la trousse de renseignements préalables au déménagement;</li><li>• répondrons aux questions;</li><li>• remettrons une copie du relevé généré électroniquement des articles de chaque pièce, et ce, au plus tard deux jours après qu'il a été effectué;</li><li>• <b><u>vous aviserons</u></b> en cas de retard dépassant une heure, qui ne doit pas être supérieur à quatre heures par rapport au moment convenu.</li></ul>
<p><b><u>IMPORTANT</u></b> : Tout dommage qui pourrait être fait à votre propriété ou résidence pendant une phase quelconque du déménagement doit être signalé au représentant du déménageur ou au chauffeur dès que vous le remarquez. Vous devez inscrire les dommages sur le connaissance, la liste d'inventaire ou le certificat d'emballage puis obtenir une signature. Conservez une copie du document signé.</p>	<p>Le représentant du déménageur prendra acte de tout dommage fait à la propriété ou résidence en signant le document. Ce représentant vous remettra une copie du document signé.</p>

<p><b><u>Emballage</u></b></p> <p><b><i>Vous devriez :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avant l'arrivée des emballeurs, identifier les articles que vous voulez expédier outre-mer et ceux qui iront en entreposage à long terme;</li> <li>• si vous êtes autorisé à envoyer un chargement en « priorité par voie aérienne », identifier et séparer tous les articles que vous voulez expédier en premier;</li> <li>• être disponible au moment convenu avec le déménageur et en tout « temps » pendant le préemballage ou l'emballage et la préparation ou la certification;</li> <li>• voir à ce que seuls les articles non essentiels soient préemballés, si un préemballage a été prévu;</li> <li>• préparer votre maison pour l'équipe d'emballeurs, ne pas expédier les articles de petites dimensions de très grande valeur, mettre en sécurité vos articles de valeur, vos clés et vos documents de voyage et placer vos bagages hors d'atteinte des membres de l'équipe;</li> <li>• faire en sorte que vos électroménagers et vos appareils électroniques soient disponibles en vue de leur préparation pour l'expédition et de leur certification; la certification est laissée à la discrétion du déménageur; <b><u>vous devez fournir la trousse d'immobilisation des machines à laver avec porte de chargement avant;</u></b></li> <li>• placer les articles de grande valeur dans une pièce et se débarrasser des articles non admissibles que la réglementation et les lois interdisent, c'est-à-dire les matières inflammables, corrosives ou toxiques;</li> <li>• préparer les articles qui sont acceptés à condition d'être emballés pour le transport par l'expéditeur, p. ex., les articles d'extérieur;</li> <li>• <b><u>voir à ce que tous les articles de grande valeur soient répertoriés sur l'inventaire des articles de grande valeur (IAGV)</u></b> et à ce qu'une liste détaillée de toutes les collections (livres, DVD, CD, etc.) y soit jointe.</li> </ul>	<p><b><u>Emballage</u></b></p> <p><b>Nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veillerons à n'emballer que les articles marqués pour expédition à l'étranger; en cas de doute, nous confirmerons auprès de l'expéditeur;</li> <li>• emballerons tous les articles identifiés pour expédition en « priorité par voie aérienne » et étiquetterons les boîtes en conséquence;</li> <li>• arriverons au moment convenu ou vous aviserons de tout retard;</li> <li>• protégerons les planchers de votre résidence contre les dommages;</li> <li>• commencerons à préemballer les articles qui se trouvent dans le garage, le sous-sol ou la remise et à emballer seulement les articles non essentiels;</li> <li>• mettrons de côté les articles non admissibles et déterminerons les articles qui ont besoin d'une préparation spéciale;</li> <li>• attendrons avant d'emballer les articles et les appareils qui doivent être préparés pour l'expédition et certifiés; la certification est laissée à la discrétion du déménageur;</li> <li>• dresserons la liste de tous les articles de grande valeur et les emballerons;</li> <li>• <b>signerons l'inventaire des articles de grande valeur (IAGV) afin de prendre acte des diverses listes d'articles (p. ex., de DVD) que nous emballerons en conséquence;</b></li> <li>• emballerons la literie nécessaire dans des boîtes montées et étiquetterons les boîtes de façon appropriée.</li> </ul>
<p><b><u>Chargement</u></b></p> <p><b><i>Vous devriez :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier clairement les articles destinés à l'étranger;</li> <li>• être disponible au moment convenu avec le déménageur et être disponible pendant toutes les opérations de chargement;</li> <li>• accompagner le chauffeur pendant qu'il étiquette vos biens et en dresse la liste;</li> <li>• être d'accord avec les listes dressées et les exceptions avant d'apposer votre signature; noter à l'encre sur l'inventaire toute objection que vous pourriez avoir;</li> <li>• vous assurer de remettre au chauffeur tous les documents de douane qui seront exigés à la destination.</li> </ul>	<p><b><u>Chargement</u></b></p> <p><b>Nous :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ne chargerons que les articles identifiés pour envoi à l'étranger;</li> <li>• arriverons au moment convenu ou vous aviserons de tout retard;</li> <li>• protégerons votre résidence pendant les opérations de chargement;</li> <li>• étiquetterons tous vos articles ménagers et boîtes et en dresserons la liste;</li> <li>• indiquerons à l'expéditeur tous les dommages existants, que nous noterons sur l'inventaire;</li> <li>• protégerons les articles contre les intempéries;</li> <li>• obtiendrons de l'expéditeur les documents de douane dûment remplis et signés.</li> </ul>
<p><b>Tout dommage fait à la propriété ou à la résidence doit être signalé immédiatement au chauffeur, qui doit en prendre note et signer le document.</b></p>	<p><b>Inscrivez tout dommage fait à la résidence sur la liste d'inventaire ou le connaissance.</b></p>

<p><b><u>Déchargement</u></b></p> <p><b><i>Vous devriez :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• être disponible au moment convenu avec le déménageur et être présent en tout temps pendant le déchargement et le déballage;</li> <li>• utiliser la liste de contrôle ou la liste d'inventaire pour cocher le numéro des articles de votre chargement à mesure qu'on vous les nomme;</li> <li>• consigner tout article sans étiquette pour faire un rapprochement ultérieur avec la liste d'inventaire; <b>vous devez noter toute anomalie sur la liste d'inventaire, car la liste de contrôle n'est qu'un outil et ne constitue pas un document juridique.</b></li> <li>• <b>*** Ne pas signer l'inventaire avant d'avoir examiné vos biens et noté tout dommage ou article manquant sur la copie de l'inventaire du chauffeur ainsi que sur votre propre copie. ***Si vous ne notez pas les dommages ou les articles perdus à ce moment, cette partie de votre réclamation risque d'être compromise.</b> La signature de l'inventaire au moment de la livraison n'écarte pas la possibilité de présenter une réclamation pour de petits articles endommagés ou perdus avec les matériaux d'emballage <i>ainsi que pour des articles dont le dommage n'était pas facilement visible au moment de la livraison.</i></li> <li>• Vous pouvez interrompre le déchargement afin de déterminer le numéro d'étiquette d'un article et vous pouvez demander à l'équipe de déchargement de ralentir la cadence afin de vous faciliter la tâche.</li> </ul>	<p><b><u>Déchargement</u></b></p> <p><b><i>Nous :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arriverons au moment convenu ou vous aviserons de tout retard;</li> <li>• protégerons votre résidence contre les dommages au moyen de tapis, etc.;</li> <li>• protégerons vos biens contre les intempéries (c.-à-d. la pluie);</li> <li>• rapprocherons les différences entre la liste de contrôle et la liste d'inventaire et noterons toute différence non réglée sur la liste l'inventaire;</li> <li>• placerons les articles dans les pièces que vous avez désignées ou agirons selon les feuilles d'inventaire, et ce, dans les limites d'espace et d'accès;</li> <li>• vous signalerons toute <b>perte</b>/tout dommage constaté <b>et vous aiderons à en prendre note</b>;</li> <li>• installerons les lits et les matelas et trouverons la literie;</li> <li>• assemblerons les articles démontés au départ par notre déménageur ou par le chauffeur.</li> </ul>
<p><b>Tout dommage fait à la propriété ou à la résidence doit être signalé immédiatement au chauffeur, qui doit en prendre note et signer le document.</b></p>	<p><b>Inscrivez tout dommage fait à la résidence sur la liste d'inventaire ou le connaissance.</b></p>
<p><b><u>Déballage</u></b></p> <p><b><i>Vous devriez :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• être disponible au moment convenu avec le déménageur, <u>demandez un déballage complet et ne pas signer le certificat tant que le déballage n'est pas terminé</u>;</li> <li>• établir l'ordre de priorité relativement aux pièces où vous aimeriez d'abord que soit fait le déballage, et ce, afin que votre maison soit habitable le plus rapidement possible;</li> <li>• placer les articles déballés dans les armoires/tiroirs, etc.;</li> <li>• dire aux déballeurs où accrocher vos vêtements qui ont été expédiés dans des garde-robes en carton;</li> <li>• monter et assembler tous les articles que vous avez préparés pour l'expédition;</li> <li>• rebrancher tous les appareils électroménagers et électriques, une fois qu'ils auront été préparés aux fins d'utilisation et certifiés. La certification est laissée à la discrétion du déménageur;</li> <li>• <b><u>IMPORTANT</u></b> : Lorsque l'expédition a lieu l'hiver, prévoyez un délai de 24 heures avant de rebrancher les appareils électroniques délicats pour leur permettre de reprendre la température de la pièce.</li> <li>• <b>utiliser le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés pour y consigner tous les articles dont vous avez constaté la perte ou qui ont été endommagés au moment du déballage. Si vous ne le</b></li> </ul>	<p><b><u>Déballage</u></b></p> <p><b><i>Nous :</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arriverons au moment convenu ou vous aviserons de tout retard;</li> <li>• commencerons le déballage dans les 24 heures qui suivent le début du déchargement, entre 8 h et 20 h 30. Aucun déballage n'est fait les week-ends et les jours fériés. Si vous demandez le déballage et que nous ne pouvons pas l'assurer dans ce délai (les week-ends et les jours fériés étant exclus), vous avez le droit de l'effectuer vous-même et nous serons tenus responsables de tout article emballé qui est perdu ou endommagé;</li> <li>• le cas échéant, il est très important de signer la case appropriée sur le certificat de déballage;</li> <li>• préparerons dans un délai de 24 heures (les week-ends et les jours fériés étant exclus), aux fins d'utilisation à destination, tout appareil ou équipement ayant fait l'objet d'une préparation spéciale avant l'expédition, mais nous ne les rebrancherons et ne les raccorderons <u>pas</u>. La certification est laissée à la discrétion du déménageur;</li> <li>• déballerons toutes les boîtes, tonneaux, caisses en carton et cadres de déménagement;</li> <li>• placerons les articles déballés sur les tables/comptoirs,</li> </ul>

**faites pas, cette portion de votre réclamation risque d'être rejetée.**

***Vous avez le droit :***

- d'exiger que les déballeurs ralentissent la cadence si, à un moment donné, vous avez l'impression de ne plus savoir où vous en êtes avec le déballage;
- d'obtenir un service de déballage complet; si le déballage n'est pas terminé à 20 h 30, vous pouvez demander que les déballeurs reviennent le jour ouvrable suivant pour terminer le travail.

**Ne signez pas le certificat de déballage ou le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés avant d'avoir la certitude que vous avez vérifié tous les articles dont vous avez demandé le déballage. Si vous ne notez pas les articles perdus ou endommagés à ce moment, cette partie de votre réclamation risque d'être rejetée.**

Si vous décidez d'effectuer vous-même le déballage, vous devrez signer un formulaire attestant que vous avez refusé le service de déballage. Le déménageur **ne sera pas tenu responsable des articles emballés perdus ou endommagés si vous décidez d'effectuer vous-même le déballage et il n'aura pas la responsabilité de prendre les boîtes vides et le matériel d'emballage.**

mais nous ne les rangerons pas dans les armoires ou tiroirs et ainsi de suite;

- accrocherons vos vêtements qui étaient dans des garde-robes de carton dans les placards de la résidence;
- enlèverons toutes les boîtes déballées par le personnel du déménageur à destination ainsi que le matériel d'emballage dans les deux jours ouvrables qui suivent la fin du déballage ou à un autre moment convenu.
- Si le déménageur à destination refuse de faire le déballage, il signera le certificat de déballage à cet effet et sera tenu responsable des articles emballés perdus ou endommagés.
- **Nous n'assumerons pas la responsabilité de prendre les boîtes vides et le matériel d'emballage si l'expéditeur décide d'effectuer lui-même le déballage et signe le certificat de déballage pour indiquer qu'il refuse le service de déballage.**

**Dépôt d'une réclamation**

***Vous***

- Vous avez un régime de protection basée sur la valeur à neuf (RPVN) calculé à raison de 10 \$ par livre de poids réel. Par exemple, un chargement de 8 500 livres sera assuré pour 85 000 \$, un envoi de 15 556 livres, pour 156 000 \$. Le RPVN exclut la protection des véhicules personnels et les taxes. Tous les véhicules seront expédiés aux termes d'un contrat distinct, par l'entremise d'un tiers déménageur d'automobile qui bénéficiera d'une protection correspondant à la valeur du *Canadian Red Book* ou à la valeur déterminée par un estimateur professionnel.
- Vous êtes fortement invité à entamer toute procédure de présentation d'une réclamation le plus rapidement possible après la livraison de vos biens en communiquant avec le déménageur au moyen de son site Web ou par courriel, téléphone, télécopieur ou courrier. **Vous trouverez les coordonnées dans la trousse de renseignements préalables au déménagement.**
- **Le déménageur est responsable du coût total du remplacement ou de la réparation des biens endommagés par lui. Présentez votre réclamation le plus tôt possible.**
- Vous devriez présenter une demande de réclamation complète le plus tôt possible lorsque vous êtes certain d'avoir pris connaissance de toutes les pertes et de tous les dommages survenus. **La demande doit être présentée dans un délai de 90 jours après la livraison. Si, dans des circonstances exceptionnelles, vous avez besoin de plus de temps pour présenter votre demande, vous devez aviser le déménageur par écrit au plus tard 90 jours après la livraison.**

**Dépôt d'une réclamation**

***Nous***

- **Nous ne pouvons être tenus responsables que des pertes ou des dommages qui se sont produits pendant ce déménagement.**
- Nous vous ferons parvenir par courriel, télécopieur ou courrier un formulaire de demande de réclamation dans un délai de sept jours après la réception de votre demande écrite si vous ne présentez pas votre réclamation en ligne.
- Nous devons communiquer avec vous dans les 48 heures qui suivent la réception de votre demande de réclamation si des documents supplémentaires sont requis afin de justifier convenablement votre réclamation.
- Nous devons vous présenter une offre de règlement pour une réclamation justifiée convenablement dans les 60 jours qui suivent sa réception, y compris une explication détaillée de tout règlement en espèces, de toute réparation et des parties précises de la réclamation pour lesquelles nous refusons de vous dédommager.
- Nous ferons le nécessaire relativement à toutes les inspections et réparations requises et nous vous rembourserons le coût des estimations mais non des dépenses engagées pour les obtenir.
- Nous nous réservons le droit d'examiner les biens endommagés, y compris leurs boîtes et le matériel d'emballage.
- Nous nous réservons le droit de rechercher les articles manquants.

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comme vous ne pouvez présenter qu'<u>une seule demande de réclamation</u>, assurez-vous qu'elle est complète.</b></li> <li>• Vous devriez communiquer immédiatement avec le déménageur, au numéro sans frais qui figure dans votre trousse, si une perte ou un dommage vous empêche d'utiliser des articles essentiels comme la machine à laver, la sècheuse, le réfrigérateur, la cuisinière et les lits.</li> <li>• <b>Comme la certification au point de départ et à destination est laissée à la discrétion du déménageur, ce dernier sera tenu responsable de tout dommage causé à l'équipement électrique et à des appareils électroménagers, à moins qu'il ne puisse être irréfutablement prouvé que ces dommages ne sont pas attribuables au déménagement ou attesté que les articles en question n'étaient pas en bon état de fonctionnement au point de départ.</b></li> <li>• <b><u>Vous ne devriez pas</u></b> faire de réparation ou de remplacement ou vous débarrasser des articles en cause, car le déménageur se réserve le droit d'inspecter tous les articles et de confier au besoin les réparations à une entreprise ou plus.</li> <li>• Vous devriez consulter votre trousse pour connaître la liste des exclusions et des exceptions qui s'appliquent à votre RPVN.</li> <li>• Vous devriez communiquer avec le déménageur, au numéro qui figure dans votre trousse, si votre résidence a à quelque stade que ce soit du déménagement été endommagée. Votre RPVN n'inclut pas les dommages touchant votre résidence. Notez également tous les dommages touchant votre résidence sur votre inventaire, le connaissement ou le certificat d'emballage ou de déballage.</li> <li>• <b><u>Le RPVN stipulé dans ce contrat s'applique à tous les déménagements prévus du point d'origine au point de destination sous la responsabilité de SIRVA Canada LP. Le RPVN ne s'applique pas aux déménagements du personnel affecté aux ambassades, des attachés militaires des Forces canadiennes ni des gardiens de sécurité militaires, qui relèvent du personnel de la mission chargé des envois à l'ambassade respective.</u></b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous nous réservons le droit de réparer l'article si cette solution est plus économique et qu'elle peut se réaliser en respectant des critères satisfaisants.</li> <li>• Nous nous réservons le droit de vous offrir une indemnité pour dommages apparents en guise et lieu de réparation ou de remplacement.</li> <li>• <b>Nous serons tenus responsables des dommages causés aux appareils électroménagers et à l'équipement électrique à moins qu'il ne puisse être irréfutablement prouvé que les dommages ne sont pas attribuables au déménagement ou attesté que les appareils n'étaient pas en bon état de fonctionnement au point de départ.</b></li> <li>• Chaque fois que nous remplaçons un article ou que nous vous payons des coûts de remplacement, nous devenons propriétaires de l'article endommagé.</li> </ul> |
|--|---|

## N'OUBLIEZ PAS :

Vous avez un rôle actif à jouer  
pour garantir la réussite du déménagement  
à votre nouveau domicile!

## **MATIÈRES NON ADMISSIBLES ET DANGEREUSES**

### **MATIÈRES INFLAMMABLES**

Toute matière solide ou liquide autre qu'une matière de la catégorie des matières explosives qui, dans des conditions découlant du transport, est susceptible de causer des incendies par la friction ou des réactions chimiques spontanées ou de dégager des émanations qui stimulent la combustion d'une matière organique ou qui peut s'enflammer facilement et qui, une fois enflammée, brûle avec beaucoup d'intensité et de façon persistante au point de constituer au cours du transport un grand danger.

Adhésifs (colle, gomme, adhésif à plastique)	Ammoniaque
Générateurs d'aérosol (contenu inflammable, fixatif, désodorisant)	Briquettes de charbon
Liquides à nettoyer	Mélanges et herbicides
Alcool dénaturé	Émail
Essence	Fusées de signalisation à main
Kérosène	Vernis-laque
Apprêt ou teinture pour le cuir	Teinture à l'huile pour bois
Liquides inflammables (essence pour briquet de poche, allume-barbecue, liquide pour réchaud ou lampe de camping ou torche)	Allumettes
Peinture inflammable	Décapant pour peinture et pour vernis
Produits pétroliers (kérosène, essence, huile)	Lampe à décharges (photographie)
Liquides à polir (métal, cuisinière, meubles, bois)	Réservoirs de propane (non vidangés)
Propane et autres gaz utilisés pour la cuisson ou le chauffage	Vernis à la gomme laque
Cirage à chaussures (liquide)	Dissolvants pour plastiques
Teinture	Térébenthine
Vernis	Liquide lave-glace
Chiffons imbibés de substances inflammables	Bouche-pores

### **GAZ COMPRIMÉS**

Cylindre rempli de gaz comprimé	Liquides de démarrage de moteur
Extincteurs	Gaz utilisés pour le soudage aux gaz
Réservoirs de plongée autonome	

### **LIQUIDES COMBUSTIBLES**

Tout composé ou mélange chimique contenant une composition explosive qui s'allume de façon spontanée ou qui se décompose de façon marquée sous l'effet de la chaleur.

### **ALCOOLS**

Mélanges antigel	Huile camphrée
Nettoyants désinfectants (liquides contenant des matières combustibles, p. ex., les détachants à vêtements, les nettoyants liquides d'équipement de bureau, etc.)	

### **LIQUIDES CORROSIFS**

Toute matière qui cause une destruction visible ou des modifications irréversibles de la peau humaine au point de contact ou, dans le cas d'une fuite, liquide qui a une vitesse de corrosion élevée sur d'autres matières.

Acides servant développer les pellicules photographiques	Acide de morsure
Composés servant à protéger le fer et les aciers contre la rouille ou à enlever la rouille	Acide muriatique
Acide nitrique	Acide sulfurique
Chiffons imbibés de substances corrosives	

## **EXPLOSIFS**

Tout composé, mélange ou dispositif chimique ayant pour but principal ou commun de fonctionner par explosion, c'est-à-dire en dégageant de façon instantanée une quantité substantielle de gaz ou de chaleur.

Poudre noire

Dynamite, explosif plastique ou explosif semblable

Dispositifs automatiques d'alarme explosifs

Feux d'artifice

Armes à feu à autorisation restreinte

Instruments de guerre explosifs gardés en souvenir

Fusils-harpons munis d'une pointe chargée

Allumettes-attrape

Batteries et piles

Cigarettes-attrape

Ampoules-éclair explosives

Munitions

Amorces

Poudre sans fumée

Agents propulsifs ou fumigènes  
utilisés dans des jouets

Générateurs de bruit piégés

## **CHRONOLOGIE DES ÉVÉNEMENTS**

### **Information générale**

**Le gouvernement du Canada veut garantir à votre entière satisfaction la qualité et la fiabilité des services que le déménageur assure. Le gouvernement peut effectuer des sondages visant à déterminer le degré de satisfaction relativement au déménagement de vos articles ménagers ainsi que pour coter le processus de règlement des réclamations. Si l'on communique avec vous, veuillez prendre le temps de répondre à toutes les questions et de formuler des commentaires pertinents. Votre opinion aidera à améliorer la qualité du service.**

Tous les services de préemballage, d'emballage, de chargement, de déchargement et de déballage vous seront assurés entre 8 h et 20 h 30, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés. Le déménageur doit confirmer le moment où le service sera assuré et respecter le moment fixé. Le déménageur doit vous aviser en cas de retard dépassant une heure, et le retard total ne doit pas dépasser quatre heures. Avec votre permission, ces services peuvent toutefois, si cela n'entraîne pas de coûts additionnels pour le gouvernement, être fournis après les heures indiquées ou pendant les week-ends. Une autorisation préalable est requise à cet effet de la part de l'agent du transport local.

La livraison des articles ménagers à votre nouvelle résidence est régie par un calendrier appelé Guide du temps requis pour le transport (GTT). Le GTT indique le nombre maximum de jours civils alloués pour qu'un chargement arrive à destination.

Il est possible que vos articles ménagers arrivent à destination avant le nombre minimum de jours indiqué dans le GTT. Le cas échéant, et selon votre disponibilité, il peut être possible de vous livrer les articles à ce moment.

Le Programme de réinstallation intégré encourage les déménagements de porte à porte, et le contrat conclu avec le Service de déménagement des articles de ménage (SDAM) prévoit des options pour effectuer de tels déménagements. Il est impératif que, comme personne qui se réinstalle, vous transmettiez vos plans à votre agent du transport (AT) au point de départ et à destination. À destination, l'AT dispose d'un temps limité pour donner au déménageur les instructions de livraison et pour vous contacter pour prendre les mesures nécessaires au dédouanement (Canada). Communiquez avec l'AT à destination dès que possible.

**Dans le cas des personnes revenant d'une affectation à titre d'attaché des Forces canadiennes ou de gardien de sécurité militaire, le personnel de la mission du MAECI chargé des envois à votre ambassade prendra les dispositions en vue du déménagement de vos effets depuis votre résidence outre-mer jusqu'au lieu de service de l'agent de la société SIRVA le plus proche de votre destination. Les services à destination (livraison locale, déchargement et déballage) seront assujettis à notre contrat international.**

**NOTA : Si votre propriété ou résidence est endommagée pendant une étape quelconque du déménagement, vous devez immédiatement en informer l'agent représentant le déménageur ou le chauffeur, l'indiquer sur le connaissance ou la liste d'inventaire et obtenir une signature. Les dommages à la propriété ne sont pas couverts par le RPVN, mais le déménageur va s'occuper de votre demande étayée par des documents. Vous devez obtenir une copie du document signé.**

## AU POINT DE DÉPART

### **Estimation préalable au déménagement**

La première étape du déménagement de vos articles ménagers est l'estimation ou l'examen qui précède le déménagement. Comme il est possible que vous n'apportiez pas tous vos articles ménagers à l'étranger, un autre transporteur devra s'occuper de vos articles placés en entreposage à long terme. Vous devez donc indiquer au spécialiste du déménagement quels articles seront expédiés outre-mer et lesquels seront remisés à long terme. Le spécialiste a la responsabilité d'effectuer un relevé visuel complet, ou estimation, du poids de vos articles ménagers à expédier et de déterminer si vous avez des exigences particulières. Dans les deux jours ouvrables qui suivent le relevé, ce spécialiste vous fournira une liste détaillée de ce que vous déménagez et une estimation écrite du poids total de vos articles ménagers. Cette estimation vous indiquera si votre chargement respecte la limite de poids à laquelle vous avez droit. Vous devez également prendre en considération le fait que votre résidence à l'étranger pourrait ne pas convenir à certains types de mobilier, ou le fait que vous ne pourrez pas y trouver certaines pièces de rechange.

Vous avez tout intérêt à vous assurer de bien indiquer au spécialiste du déménagement tous les articles qui doivent être déménagés. Cela comprend les articles qui se trouvent dans les vides sanitaires, les greniers, les garages, les remises, les résidences secondaires et les bureaux ainsi que les articles entreposés hors des lieux, comme un mini-entrepôt. Comme le contrat du gouvernement précise que les articles ménagers doivent être chargés à un seul endroit, vous avez la responsabilité d'emporter tous les articles en un seul lieu avant l'arrivée de l'équipe chargée de l'emballage. Les ajouts ou retraits d'articles ménagers qui peuvent modifier le poids estimatif total de vos meubles et effets doivent être communiqués aussitôt, de préférence par écrit et par télécopie ou par courriel, au déménageur. Vous avez jusqu'au jour précédant l'emballage pour le faire, mais vous devez savoir que le déménageur aura normalement commandé un conteneur pour prendre les articles qui doivent être déménagés plusieurs jours avant la date d'emballage; si vous avez ajouté à votre chargement une grande quantité d'articles sans en aviser le déménageur, le conteneur peut ne pas suffire à la tâche.

Lorsque le spécialiste viendra faire le relevé, il discutera avec vous des articles qui ne sont pas admissibles, qui ne sont admissibles qu'en quantités limitées ou qui requièrent une préparation particulière de votre part. Il discutera également avec vous de l'inventaire des articles de grande valeur (IAGV) et de vos exigences de préemballage et d'emballage et vous confirmera les dates et heures d'emballage, de chargement et de parcours ainsi que le temps nécessaire. Enfin, le spécialiste examinera avec vous les dispositions de votre régime de protection basée sur la valeur à neuf (RPVN) ainsi que vos droits et responsabilités. Le spécialiste du déménagement vous donnera aussi des conseils quant à la liste d'inventaire personnelle recommandée, aux documents de douane exigés à destination et aux exigences particulières du pays de destination.

**Au cours de l'estimation préalable au déménagement, le déménageur doit fournir à l'expéditeur une liste de tous les articles et appareils qui doivent faire l'objet d'une préparation ou d'une certification. La certification est faite à la discrétion du déménageur, le dernier jour de l'emballage. Il incombe à l'expéditeur de permettre au déménageur d'avoir accès à ces articles et appareils au moment prévu. Si la liste n'est pas fournie, le déménageur sera tenu responsable de tous les dommages constatés à destination, que ceux-ci soient ou non attribuables au déménagement. C'est l'expéditeur qui doit fournir la trousse d'immobilisation des machines à laver avec porte de chargement avant.**

Votre déménageur a été désigné pour répondre à toutes vos questions, coordonner le transport de vos biens et vous apporter une aide générale. Veuillez adresser toutes les demandes de renseignements au bureau de votre déménageur (au point de départ ou à destination) indiqué au début du présent document. Par ailleurs, n'hésitez pas à faire part de vos préoccupations à votre représentant ministériel.

### **Avant l'emballage**

Bien que la plupart des articles ménagers puissent être transportés sans difficulté, il y en a qui ne sont pas autorisés, qui ne sont autorisés que dans des circonstances exceptionnelles ou qui ne peuvent être expédiés qu'aux risques du propriétaire. La période précédant l'emballage est le moment qui convient pour se débarrasser de certains articles et préparer les articles à déménager.

Il est très important de veiller à la propreté de vos articles ménagers et effets avant la période qui précède l'emballage. Il est particulièrement important que les outils de jardin, le mobilier extérieur, l'équipement de plein air et les bicyclettes, etc. soient exempts de saleté. L'Agence des douanes et le ministère de l'Agriculture sont

très **stricts** au Canada et dans d'autres pays face aux risques de maladies ou d'infestations étrangères, et ils soumettront vos biens à une inspection des plus rigoureuses. Il est en outre de la plus haute importance que vous vous familiarisiez avec les règlements du pays d'origine et du pays de destination en matière de douanes et de santé, afin de déterminer les articles autorisés. Si ces règlements ne sont pas respectés à la lettre, votre chargement risque d'être retardé inutilement.

**Le déménagement d'articles à partir de mini-entrepôts ou d'autres types d'installations d'entreposage peut causer des problèmes de manutention. Le déménageur doit emballer professionnellement tous les articles exigeant une protection et tous les appareils électroménagers et électroniques doivent pouvoir faire l'objet d'une préparation ou d'une certification. Si le chargement doit être manipulé pour permettre au déménageur de le préparer en toute sécurité, tous les frais supplémentaires devront être assumés par l'expéditeur.**

Débarrassez-vous des marchandises inflammables ou dangereuses et des autres articles non admissibles indiqués ci-dessous, ou prenez d'autres dispositions pour les expédier.

#### **Articles non admissibles qui ne doivent être transportés en aucun cas**

1. Les articles qui sont régis par la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et le règlement y afférent ou par toute autre loi fédérale ou provinciale ne peuvent être déménagés avec les articles ménagers, p. ex., contenants sous pression (sauf les articles de toilette personnels) et ainsi de suite.
2. Munitions et armes à feu à autorisation restreinte – telles que définies par le *Code criminel du Canada* et les règlements fédéraux sur les armes à feu.
3. Combustibles (liquides ou solides, y compris le bois de chauffage).
4. Bonbonnes de propane.
5. Animaux d'élevage et de compagnie.
6. Automobiles, aéronefs ultra légers et micro légers et pièces connexes.
7. Matériel agricole ou de construction.
8. Barbecues d'extérieur (briques, ciment ou pierres).
9. Pierres à patio et roches.
10. Remorques.
11. Embarcations telles les bateaux, canots, motomarines.
12. Antennes paraboliques.
13. Niches à chien.
14. Spas.
15. Articles se trouvant dans la résidence de l'expéditeur mais appartenant à une entreprise personnelle.
16. Tous types de clôtures et d'enceintes pour animaux (à l'exception des enceintes portables).

Nota : Les liquides en contenants, sauf les boissons qui contiennent de l'alcool et les matières dangereuses, sont jugés non admissibles lorsque le déménageur détermine que des températures extrêmes, durant le transport ou l'entreposage, rendent ces contenants hautement susceptibles de se briser ou d'exploser. Le spécialiste vous avisera, durant l'estimation préalable au déménagement, des liquides qui sont jugés inadmissibles.

## ARTICLES D'INTÉRÊT POUR L'AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS (ACIA)

À votre retour au Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments pourrait retenir vos effets au port d'entrée au Canada durant une période maximale de trois semaines si n'importe lequel des effets personnels ci-après figure à l'inventaire de vos articles ménagers :

1. Véhicules, motocyclettes, véhicules tous terrains et bicyclettes d'occasion
2. Outils de jardin et mobilier extérieur
3. Chaussures
4. Articles qui renferment des os, des cornes, des défenses ou des plumes
5. Laine non traitée, poils d'animaux ou tresses à paille
6. Articles alimentaires, p. ex., fruits ou légumes (autres qu'en conserve)
7. Noix, végétaux, éléments végétaux et graines (un permis délivré à l'avance au Canada peut être exigé, ou encore un certificat du pays d'origine – s'adresser à l'ACIA)
8. Pots à fleurs
9. Sculptures de bois contenant de l'écorce
10. Plantes racines

Si vous désirez déménager les articles qui suivent, vous devez les préparer correctement pour l'expédition. Vous avez la responsabilité de vous procurer des matériaux d'emballage appropriés conformes aux indications du fabricant et de préparer les articles conformément aux indications du fabricant.

### Articles acceptés à condition que l'expéditeur les prépare pour l'expédition

1. Bouteilles de plongée autonome : Veillez à vider les bouteilles, à enlever les détendeurs situés au col des bouteilles et à placer des bouchons protecteurs.
2. Lits d'eau : Vous avez la responsabilité de les vider et de les remplir (le déménageur les démontera et les remontera).
3. Réservoirs de carburant de moteurs à combustion interne (p. ex., tondeuses à gazon, souffleuses à neige, taille-bordures à essence) : Les vider avant le chargement et les remplir à destination.
4. Articles d'extérieur fixés au sol ou à un bâtiment : Les enlever ou les détacher et les nettoyer.
5. Articles extérieurs comme les armoires utilitaires ou remises en acier d'un maximum de 12' X 12' X 8', portiques de jardin, toboggans, manèges, portiques d'escalade, meubles de jardin et de terrasse et autres appareils d'extérieur de nature semblable : Nettoyer et démonter au point de départ et remonter à destination. Les articles démontés doivent pouvoir entrer dans un moyen de transport normal. Si le chargement ou le déchargement exige un matériel spécial, les frais sont à la charge de l'expéditeur.
6. Articles d'intérieur inhabituels, comme les étagères en acier, les tables de billard, les établis surdimensionnés, les comptoirs, etc. : Nettoyer et démonter avant le chargement et remonter à destination. Les articles démontés doivent pouvoir entrer dans un moyen de transport normal.
7. Armoires/unités murales : Fournir au déménageur des instructions sur la façon de les démonter et de les remonter et l'aider au besoin.
8. Horloges (ex. horloges de parquet) : Vous êtes responsable de la préparation des composantes mécaniques et de la préparation de l'horloge pour l'expédition (c.-à-d. immobiliser le pendule, enlever les poids, attacher les chaînes, etc.). Cependant, si l'horloge contient des pièces électriques, comme une lumière ou un carillon, le déménageur est responsable de voir à la certification et à la préparation de ces pièces.
9. Ordinateurs : Faire une sauvegarde de tous les logiciels et fichiers chargés sur le disque dur, retirer les disquettes et immobiliser le disque dur, s'il y a lieu. Enlever les cartouches d'encre des imprimantes et les éliminer.

10. Piano : C'est l'expéditeur qui doit préparer toutes les composantes mécaniques pour l'expédition.

11. Appareils d'exercice : L'expéditeur doit fournir au déménageur des instructions sur la façon de les démonter et de les remonter et l'aider au besoin.

12. Armes à feu sans restrictions : L'expéditeur et le déménageur doivent placer les armes à feu dans les contenants d'expédition appropriés. **Nota : Les armes à feu doivent être préparées pour l'expédition conformément aux dispositions du Code criminel du Canada, de la Loi sur les armes à feu et des règlements pertinents du pays de destination. Toute arme à feu doit être emballée par le déménageur en présence de l'expéditeur, et les documents pertinents doivent être remis au chauffeur au moment du chargement.**

Si vous désirez déménager les articles suivants, veillez à ne pas dépasser les quantités indiquées.

#### **Articles acceptés en quantités limitées**

1. Bouteilles vides, à condition que ce soient des bocaux à conserves, des éléments d'une collection ou des bouteilles de bière ou de vin. Limite : 144 bouteilles.

2. Pièces principales d'automobile, de motoneige et de motocyclette et autres gros éléments (y compris les capots de caisse de camionnette). Limite : 500 livres.

3. Matériaux de construction. Limite : 100 livres.

4. Matériel associé à un passe-temps, y compris des roches. Limite : 500 livres.

Le déménageur peut accepter d'expédier les articles suivants, mais vous devez comprendre qu'il ne pourra pas être tenu responsable des dommages subis par ces articles ou de leur perte.

#### **Articles acceptés aux risques de l'expéditeur**

1. Denrées périssables. Elles ne sont acceptées que pour les déménagements locaux et doivent être placées dans des contenants appropriés.

2. Plantes d'intérieur. Le déménageur n'est pas responsable de l'arrosage.

3. Fleurs séchées.

4. Articles en terre crue.

Enfin, vous devez déterminer si vous avez besoin que le déménageur vous fournisse les services ci-après que vous devrez payer. Vous devez le cas échéant vous entendre avec le déménageur.

#### **Services supplémentaires**

1. Branchement et débranchement des appareils (incluant les machines à laver et sècheuses).

2. Accès à l'entrepôt.

3. Accès aux greniers et vides sanitaires (sauf les greniers des logements familiaux à la BFC Borden et à la BFC Kingston, ce qui est payé par le gouvernement).

4. Nettoyage.

5. Enlèvement, démontage et remontage des articles indiqués aux points 5 et 6 du tableau des articles acceptés à condition que l'expéditeur les prépare (c.-à-d. articles d'extérieur et articles inhabituels à l'intérieur des bâtiments).

6. Chargement et livraison supplémentaire.

7. Fumigation.

8. Assurance supplémentaire en sus de la protection autorisée de 10 \$ par livre.

9. Traitement antimites.

10. Fourniture de socles d'expédition pour les machines à laver automatiques.

11. Enlèvement et installation des cantonnières, des tringles à rideaux, des crochets muraux pour les tableaux, des horloges, etc.

12. Enlèvement et pose de tapis mur à mur et de tapis de couloir.

13. Enlèvement d'appareils intégrés.

Videz le réservoir de votre tondeuse, souffleuse à neige ou autre appareil à essence. Enlevez tous les articles des murs, les tringles à rideaux, les stores verticaux, les étagères et les tableaux, etc. Assurez-vous que les CD/DVD sont enlevés du lecteur et les cassettes du magnétoscope et enlevez les articles des vides sanitaires et des greniers, car les déménageurs n'entrent pas dans ces endroits.

Emballez les articles personnels nécessaires que vous gardez avec vous pour le voyage vers votre nouveau domicile – les vêtements de voyage, les lunettes, toutes les clés, y compris les clés des classeurs et des armoires, les documents personnels tels que votre passeport et tout article non couvert par le RPVN que vous pouvez transporter sans danger.

L'expéditeur doit ouvrir les armoires ou les boîtes fermées à clé qui contiennent des articles devant être emballés par l'équipe d'emballage. Une fois l'emballage terminé, verrouillez les armoires et boîtes et conservez les clés dans vos bagages personnels.

Nous vous recommandons de n'effectuer aucun emballage vous-même. Le déménageur a le droit de refuser tout article emballé par le propriétaire qu'il n'a pas pu inspecter ou remballer si l'emballage n'est pas satisfaisant.

**Avant l'emballage, dégivrez les réfrigérateurs et congélateurs et veillez à ce qu'ils soient secs le jour du chargement pour éviter la formation de moisissures. Laissez les portes du réfrigérateur et du congélateur ouvertes pour permettre un séchage complet.**

#### **Articles de valeur spéciale ou extraordinaire**

**IMPORTANT** – Ne faites pas déménager les petits articles de très grande valeur tels que les actions, les obligations, les bijoux, les pièces de monnaie, les collections de pièces de monnaie et de timbres, les documents, les montres, l'argent, les pierres ou métaux précieux et les articles de grande valeur sentimentale tels que les albums de photos. Les articles de valeur tels que ceux qui précèdent sont exclus du régime de protection basée sur la valeur à neuf. Les articles que vous ne voulez pas emballer doivent être étiquetés en conséquence et placés dans un endroit hors de portée des emballeurs.

Aucun déménageur n'est, à moins d'une entente particulière à cet effet, tenu de transporter des documents, des espèces ou autres articles d'une valeur spéciale ou extraordinaire. Si ces marchandises sont transportées sans entente spéciale et si la nature des marchandises n'est pas communiquée au déménageur avant le chargement, il ne sera tenu responsable d'aucun dommage ni d'aucune perte.

Si vous prévoyez expédier des articles de valeur spéciale ou extraordinaire, ils doivent figurer sur l'inventaire des articles de grande valeur (IAGV) fourni par votre déménageur. **Nous vous incitons vivement à utiliser l'inventaire.** Vous devez, à condition que le technicien n'ait pas à certifier les articles, regrouper tous ces articles en un seul lieu le jour de l'emballage. Avec les emballeurs, vous noterez tous les articles « de grande valeur » sur l'IAGV ainsi que la marque, le modèle et le numéro de série, le cas échéant. Les emballeurs placeront ces articles dans des boîtes, indiqueront le numéro de la boîte emballée sur l'IAGV et scelleront les boîtes. Le déménageur ne pourra pas être tenu responsable de la perte de la valeur marchande des articles endommagés qu'il a fait réparer. Le déménageur n'est pas responsable de la valeur affective ou intrinsèque liée à ces articles en cas de perte ou de dommages.

Si vous avez une collection de livres, de cartes de sport, de cassettes, de CD, de DVD ou de films vidéo qui a une grande valeur, assurez-vous d'en avoir une liste complète. Remettez une copie de cette liste d'inventaire à l'emballeur. Demandez à l'emballeur de signer votre liste à titre d'accusé de réception. Les marchandises seront ensuite emballées en conséquence. Ne pas prendre ces mesures de précaution pourrait entraîner un refus de reconnaissance de la responsabilité ou une réduction d'indemnisation en cas de perte ou dommages.

Une preuve d'achat ou encore l'estimation d'un évaluateur professionnel sont exigées pour des articles tels que peintures à l'huile, estampes, antiquités, fourrures, objets d'art, véhicules d'époque, ensembles assortis, collections ou autres articles de grande valeur. Une évaluation écrite est exigée pour les articles de ces catégories dont la valeur dépasse 5 000 \$. Dans votre domicile, de nombreux articles, comme les boîtes à outils, le matériel de plongée autonome et ainsi de suite, ont une valeur supérieure à 5 000 \$ lorsqu'ils sont regroupés dans une même boîte ou un même contenant. Par exemple, il faudrait calculer le coût de remplacement d'une grosse boîte à outils complète comme celle dont se sert un mécanicien et l'ajouter à l'IAGV si la valeur totale dépasse 5 000 \$. Vous **devez fournir** au déménageur au point de départ une liste de tous ces articles, accompagnée des documents étayant leur évaluation, avant l'emballage et le chargement. Ces documents doivent comprendre les certificats d'évaluation professionnelle, les factures d'achat d'origine ou des photographies (dans les cas où l'article ne peut être décrit précisément par écrit), etc.

Veillez noter que ces dispositions ne remplacent pas celles contenues dans la section relative aux exceptions du présent document. Dans la mesure du possible, le contenu des présentes témoigne des spécifications contractuelles, mais s'il advenait une divergence entre la trousse et le contrat, c'est le contrat qui aurait préséance.

### **Préemballage**

Si vous avez un grand nombre d'articles à emballer, le déménageur peut proposer le « préemballage » de certains articles. Le déménageur doit confirmer le moment où le préemballage aura lieu et respecter le moment fixé. Le déménageur doit vous aviser en cas de retard dépassant une heure, et le retard total ne doit pas dépasser quatre heures. Le préemballage a pour but d'emballer tous les articles non essentiels (comme les outils, les décorations de Noël et les articles se trouvant dans les garages, les sous-sols et les remises) dont vous n'aurez pas besoin pour la vie quotidienne avant la date d'emballage. Le préemballage peut permettre de gagner beaucoup de temps le jour de l'emballage. Le préemballage de vos biens à déménager se fait normalement au plus tôt trois jours ouvrables avant la date prévue du chargement, mais il peut avec votre permission avoir lieu jusqu'à deux semaines avant cette date.

Nota : Aucun préemballage ne sera permis pour les articles utilisés normalement pour dormir ou manger. Veillez à ce qu'aucun article essentiel ne soit préemballé, car le gouvernement ne défraie pas les frais de subsistance encourus si vous avez fait préemballer des articles essentiels comme la literie et la vaisselle.

### **Préparation et certification des appareils électroniques et électroménagers**

**Il incombe au déménageur, au point de départ, de confier à du personnel qualifié la préparation des articles et des appareils aux fins d'expédition, conformément aux indications du fabricant, et leur préparation à destination de sorte que l'expéditeur puisse s'en servir. La certification des articles et des appareils au point de départ quant à leur état de fonctionnement avant le déménagement est laissée à la discrétion du déménageur.** Le représentant du déménageur préparera les articles pour l'expédition (immobilisera votre machine à laver, assujettira toutes les pièces mobiles comme les moteurs et les tambours, effectuera les vidanges, au besoin, etc.). Cela devra se faire le dernier jour de l'emballage et de façon à vous permettre de préparer des repas à votre résidence jusqu'au jour précédant le chargement. Une fois la préparation et la certification faites, le représentant du déménageur et vous devrez signer le formulaire de certification.

Voici une liste représentative des appareils qui nécessitent une préparation/certification :

climatiseur, ordinateur, lave-vaisselle, sècheuse, congélateur, four à micro-ondes, réfrigérateur, cuisinière, téléviseur, aspirateur, machine à laver, lecteur de disques compacts, radio, table tournante, haut-parleurs, chaîne stéréo et autres appareils électriques.

Il vous incombe de faire en sorte que tous les articles de ce genre soient disponibles au moment de la préparation et de la certification. Vous avez également la responsabilité, immédiatement après la certification ou selon les directives de l'entrepreneur et avant l'emballage, de débrancher tous les articles en question et

d'étiqueter et de débrancher tous les câbles de l'arrière des chaînes stéréo et des ordinateurs. Conservez une copie du formulaire de certification dûment rempli au cas où vous auriez à présenter une réclamation.

Si vous refusez au représentant du déménageur l'accès à ces articles selon les modalités définies par le déménageur, vous annulez alors la protection basée sur la valeur à neuf de ces articles.

**IMPORTANT : Si vous avez une machine à laver avec porte de chargement avant, vous devez donner au technicien la trousse d'immobilisation de la cuve fournie par le fabricant. Sinon, le déménageur n'assumera aucune responsabilité en cas de dommage.**

### **Emballage**

Si vous avez suivi les étapes précédentes, vous serez prêt pour l'arrivée de l'équipe d'emballeurs. Encore une fois, si une partie de vos articles ménagers est expédiée à l'étranger et une autre entreposée à long terme, vous devez indiquer clairement quels articles seront remisés et lesquels doivent être envoyés à l'étranger. Le déménageur doit confirmer le moment où l'emballage aura lieu et respecter le moment fixé. Le déménageur doit vous aviser en cas de retard dépassant une heure, et le retard total ne doit pas dépasser quatre heures.

Normalement, l'emballage ne commence pas avant 8 h et ne se poursuit pas après 20 h 30 sans votre consentement. Vous, votre conjoint ou un représentant délégué devez être disponible durant tout le processus pour superviser l'équipe d'emballage, lui donner les directives nécessaires, veiller à ce que tous les articles soient emballés et répondre aux questions. L'emballage s'effectuera conformément aux normes de l'industrie.

Envois en « priorité par voie aérienne » : Un militaire qui occupera un logement avant l'arrivée de ses meubles et effets personnels a droit d'expédier au préalable par avion certains effets qui lui permettront de s'installer immédiatement dans sa résidence à son arrivée. **Le contenu du chargement en priorité par voie aérienne se limitera aux articles ménagers nécessaires à l'installation de sa résidence à son arrivée à destination.**

Les Services de réinstallation Royal LePage (SRRL) autoriseront l'expédition d'articles en priorité par voie aérienne conformément aux limites de poids. Ces chargements préalables doivent être déduits du poids total autorisé pour le déménagement. Le militaire doit identifier et séparer avant l'arrivée de l'équipe d'emballage tous les articles ménagers qu'il désire expédier en priorité par voie aérienne.

Sauf en ce qui concerne le démontage des lits et l'emballage des matelas, tous les travaux d'emballage seront faits au plus tard le jour précédent la date prévue du chargement. N'oubliez pas d'indiquer à l'emballeur les articles que vous emportez avec vous et ceux qui ne doivent pas être emballés. Vous devez remettre aux emballeurs la literie propre dont vous aurez besoin le jour de la livraison. Les draps, oreillers et autres articles essentiels en question seront emballés dans une ou plusieurs boîtes marquées pour déballage le jour de la livraison, une fois vos lits montés.

Tous les matériaux d'emballage utilisés par les emballeurs doivent être propres, secs et exempts de marques de déménagements précédents. Une fois emballées, toutes les boîtes doivent être identifiées par pièce (c.-à-d. cuisine, salle de bain, chambre principale, etc.). Au besoin, des boîtes spéciales seront utilisées pour la verrerie et la porcelaine. **N'emportez pas les boîtes emballées dans une autre pièce. Cette mesure bouleverse complètement l'inventaire qui a été imprimé auparavant, car l'emballeur a déterminé le nombre de boîtes qui se trouve dans chaque pièce.**

Dans le cas des motocyclettes, motoneiges, véhicules tous terrains et autres véhicules motorisés de nature semblable, on remplira pour chaque véhicule un « rapport sur l'état du véhicule récréatif » indiquant l'état du véhicule avant le chargement. Encore une fois, vous devez vous assurer de l'exactitude des renseignements que renferme ce document au point de départ et déterminer, au moment de la livraison, si de nouveaux dommages sont survenus pendant le déménagement.

**Nota : Si votre propriété ou résidence est endommagée pendant une étape quelconque du déménagement, vous devez immédiatement en informer l'agent représentant le déménageur, l'emballeur ou le chauffeur, l'indiquer sur le certificat d'emballage et obtenir une signature. Conservez une copie du document signé.**

### **Chargement**

Encore une fois, assurez-vous d'avoir indiqué clairement les articles devant être entreposés à long terme et que seuls les effets que vous souhaitez déménager à l'étranger sont étiquetés et chargés dans les conteneurs. Le

chargement ne débutera pas avant 8 h ni ne se poursuivra après 20 h 30 sans votre consentement. Le déménageur doit confirmer le moment où le chargement aura lieu et respecter le moment fixé. Le déménageur doit vous aviser en cas de retard dépassant une heure, et le retard total ne doit pas dépasser quatre heures. Planifiez votre journée de façon que vous, votre conjoint ou votre représentant soyez sur les lieux jusqu'à la fin du chargement. Il est à noter que l'équipe de chargement prend environ une heure à une heure et demie pour charger mille livres. Veillez à ne pas prendre d'engagements ni organiser votre départ le jour du chargement. De plus, il est recommandé d'attendre après le chargement pour faire débrancher le téléphone et les services publics.

L'équipe de chargement étiquettera vos articles ménagers et vos boîtes d'articles emballés et en dressera la liste. Le chauffeur notera sur la liste d'inventaire des articles ménagers tous les dommages préexistants. Il est très important que vous, votre conjoint ou un représentant délégué soyez présent et accompagniez le chauffeur durant ce processus. L'inventaire doit être précis et complet afin de pouvoir étayer toute perte ou tout nouveau dommage touchant vos biens. Par conséquent, vous devez être d'accord avec les inscriptions et les exceptions avant de décider de les approuver par votre signature. **Si vous n'êtes pas d'accord avec l'évaluation du chauffeur concernant l'état de vos biens, indiquez vos objections à l'encre sur l'inventaire.**

L'équipe de chargement fera tout son possible pour éviter d'endommager vos articles ménagers. Cela comprend la protection de vos biens contre les éléments.

**Important – L'équipe de chargement doit protéger votre résidence pendant le chargement. Si votre propriété ou résidence est endommagée, informez-en le chauffeur, indiquez-le sur le connaissance ou l'inventaire et obtenez une signature. Conservez une copie du document signé.**

Avant de partir, le chauffeur ou son représentant vous remettra une copie de la liste d'inventaire des articles ménagers ainsi qu'une copie du connaissance, que vous aurez signée au commencement du chargement. En signant le connaissance, vous remettez vos articles ménagers et vos effets personnels au déménageur et attestez qu'à votre connaissance aucune matière dangereuse ne fait partie du chargement.

Le chargement comprend l'enlèvement de tous les contenants vides, matériaux d'emballage et autres débris accumulés en conséquence des opérations d'emballage et de chargement. Une fois tous vos articles chargés et avant le départ du chauffeur, vous avez la responsabilité de vérifier la totalité des pièces, placards, greniers, sous-sols, armoires, tiroirs, remises, terrain et garage pour vous assurer que rien n'a été oublié.

Tous les articles à déménager doivent être placés à l'intérieur du conteneur maritime ou du caisson mobile.

## **À DESTINATION**

### **Arrivée à destination**

**Si vous êtes un employé du MDN, vous devez absolument communiquer avec l'agent du transport dès votre arrivée et lui donner un numéro de téléphone. Si vous planifiez un déménagement de porte à porte, vous devez en informer le déménageur, déterminer si cela est possible et tenir l'agent du transport au point de destination au courant de vos plans de livraison et de vos préparatifs de voyage.** L'AT doit savoir comment communiquer avec vous pour faire livrer vos articles ménagers et, dans la mesure du possible, éviter que vos biens ne soient placés en entrepôt.

### **Livraison en entrepôt**

Si votre résidence n'est pas disponible lorsque vos articles ménagers arrivent et que la première date de GTT est passée, ils seront placés dans un entrepôt approuvé par le gouvernement. Vous pouvez demander des renseignements sur l'endroit où se trouvent vos biens au déménageur à destination dont le nom est indiqué sur le connaissance. Si vous êtes un employé du MDN, le déménageur ne placera pas vos biens en entrepôt sans une autorisation préalable de votre agent du transport. Il est à noter qu'il peut s'écouler jusqu'à cinq jours avant que vos biens soient retirés de l'entrepôt.

### **Déchargement**

Le déchargement débutera normalement entre 8 h et 16 h, le jour prévu, et se poursuivra jusqu'à 20 h 30, sauf entente à l'effet contraire entre vous et le déménageur. Le déménageur doit confirmer le moment où le déchargement aura lieu et respecter le moment fixé. Le déménageur doit vous aviser en cas de retard dépassant

une heure, et le retard total ne doit pas dépasser quatre heures. Vous, votre conjoint ou votre représentant devez être à la résidence jusqu'à la fin du déchargement.

Vous devez cocher vos biens inscrits sur la liste, d'après le numéro, 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. Vos biens seront placés dans les pièces en fonction de ce qui est indiqué sur l'inventaire ou sur les boîtes ou de vos directives.

Vous avez le droit d'interrompre la livraison afin de vérifier le numéro d'étiquette de tout article. Si un article a perdu son étiquette, notez cet article dans l'espace prévu sur la liste d'inventaire ou la liste de contrôle. **C'est vous qui avez la responsabilité de cocher les articles sur la liste d'inventaire et de prendre note de tous les articles manquants ou endommagés.** Le montage des lits, l'installation des matelas, la recherche de la literie et l'assemblage des éléments de mobilier qui ont été démontés au point de départ par le déménageur ou le chauffeur se font à ce moment.

**Nota : Si le chauffeur ou un membre de l'équipe de déchargement laisse entendre qu'il n'est pas nécessaire de noter une perte ou un dommage 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 de la présente trousse. Cette information erronée pourrait nuire à une réclamation éventuelle.**

**IMPORTANT : Après le 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 biens 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 les 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. Le déménageur peut sans ces indications 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 les dommages n'étaient pas facilement visibles au moment de la livraison.**

**Important – L'équipe de déchargement doit aussi protéger votre résidence pendant le déchargement. Si votre propriété ou résidence est endommagée, veuillez l'indiquer sur le connaissance ou la liste d'inventaire et faites-la signer par le responsable de l'équipe de livraison.**

### **Déballage**

Le déballage doit commencer dans les 24 heures qui suivent le début du déchargement (à l'exclusion des week-ends et des jours fériés), à moins que vous ne preniez d'autres dispositions avec le déménageur par l'intermédiaire de votre agent du transport. Le déballage commencera normalement entre 8 h et 16 h le jour prévu et se poursuivra jusqu'à 20 h 30, sauf entente à l'effet contraire entre l'employé et le déménageur. Le déménageur doit confirmer le moment où le déballage aura lieu et respecter le moment fixé. Le déménageur doit vous aviser en cas de retard dépassant une heure, et le retard total ne doit pas dépasser quatre heures. Vous, votre conjoint ou votre représentant devez être à la résidence jusqu'à la fin du déballage.

**Vous avez droit à un service de déballage complet. Ne pas profiter de ce service compromettra toute demande de réclamation pour articles emballés endommagés ou perdus.** Si ce service n'est pas assuré, n'hésitez pas à communiquer avec le déménageur à destination ou votre agent du transport (MDN).

L'équipe de déballage videra toutes les boîtes qui ont été emballées par le déménageur au point de départ et assemblera tout article ayant dû être démonté par ce déménageur ou par le chauffeur. Les articles individuels seront déballés et placés sur des tables ou des comptoirs. Les déballeurs ne sont pas responsables du rangement des articles emballés.

Avec l'équipe de déballage, vous devez noter tout nouveau dommage à des articles emballés sur le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés, que l'équipe a la responsabilité de vous aider à remplir. **À défaut de remplir ce document ou encore 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 de ce formulaire avant le départ de l'équipe. **Ne signez pas le certificat de déballage avant d'être complètement satisfait du déballage.**

Il incombe au déménageur à destination d'effectuer un ramassage des contenants vides et matériaux d'emballage. Tous les matériaux d'emballage doivent être enlevés des lieux au maximum deux jours ouvrables après la date du déballage. Les boîtes et les 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 sur les lieux pour l'enlèvement d'autres boîtes et matériaux.

Il est fortement recommandé, pour les besoins des assurances, de laisser les déménageurs déballer les boîtes. Vous avez cependant le droit de choisir d'effectuer vous-même le déballage. Si vous choisissez de déballer vous-même vos articles livrés et de certifier sur le certificat de déballage qu'aucun déballage n'a été fait par le déménageur, le déménageur ne pourra être tenu responsable d'aucune perte ni d'aucun dommage touchant les articles emballés. En outre, le déménageur ne sera pas tenu d'effectuer l'enlèvement des boîtes vides et des matériaux d'emballage.

Par contre, si le déménageur à destination refuse ou omet d'effectuer le déballage, il demeure néanmoins responsable de toute perte ou de tout dommage touchant un article. Si vous demandez un déballage immédiatement après le déchargement et qu'il n'a pas commencé au maximum 24 heures après le début du déchargement (à l'exclusion des week-ends et jours fériés), vous n'êtes pas censé attendre indéfiniment et vous avez le droit d'effectuer le déballage vous-même (communiquez d'abord avec votre agent du transport). Le cas échéant, le déménageur sera tenu responsable de tous les articles emballés qui sont perdus ou endommagés ainsi que du ramassage, en une fois, des matériaux d'emballage. Le certificat de déballage doit être annoté en conséquence.

**Important – L'équipe doit protéger votre résidence pendant le déballage. Si votre propriété ou résidence est endommagée, indiquez-le sur le certificat de déballage et obtenez une signature. Conservez une copie du document signé.**

### **Remarque spéciale**

En vertu de la *Loi sur les accidents du travail*, tous les membres des équipes d'emballage, de déménagement et de déballage doivent porter des chaussures de protection en tout temps pendant qu'ils effectuent leur travail. Cependant, ils devront veiller à protéger vos planchers, vos tapis, vos murs et vos rampes durant le processus du déménagement.

### **Appareils électroniques et électroménagers**

**À destination, vous avez la responsabilité de rebrancher tous les appareils conformément aux instructions du fabricant. La préparation pour utilisation à destination et la certification sont laissés à la discrétion du déménageur. Dans le cas de la machine à laver, de la sècheuse, du réfrigérateur, de la cuisinière et du congélateur, ces services seront assurés dans un délai de 24 heures après le déchargement, les week-ends et les jours fériés étant exclus.**

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

***Comme la certification au point de départ et à destination est laissée à la discrétion du déménageur, ce dernier sera tenu responsable de tout dommage causé à des articles et appareils, selon la définition fournie dans le contrat conclu avec le SDAM, à moins qu'il ne puisse être irréfutablement prouvé que les dommages ne sont pas attribuables au déménagement ou attesté que les articles en question n'étaient pas en bon état de fonctionnement au point de départ. Si un article ou appareil ne fonctionne pas à destination, on considérera que les dommages sont attribuables au déménagement à moins qu'un technicien en réparations qualifié ne déclare le contraire. Si le technicien détermine que le mauvais fonctionnement est une conséquence du déménagement, le déménageur assumera, à sa discrétion, le moindre coût entre celui de la réparation et celui du remplacement.***

Il est de votre responsabilité, lorsque le déménageur vous y autorise, de prendre les dispositions nécessaires à l'inspection de tout article ou appareil qu'on dit avoir été endommagé en cours de déménagement. Si cette inspection est requise, le déménageur vous en informera. C'est au déménageur qu'incombe le coût de l'estimation. Par contre, le déménageur n'est pas responsable des dépenses engagées pour obtenir l'estimation, c'est-à-dire le temps perdu, la location de matériel, le kilométrage parcouru, les appels téléphoniques, les déplacements et le temps personnel consacré au règlement de la réclamation.

## Régime de protection basée sur la valeur à neuf (pertes et dommages)

### Protection

Quel que soit le soin que le déménageur met à emballer vos biens personnels, il est possible que quelque chose soit perdu ou endommagé. Vous avez le cas échéant le droit de présenter une réclamation contre le déménageur. N'oubliez pas que ce dernier a le droit d'inspecter les articles endommagés. Ne jetez rien si on ne vous a pas dit de le faire. La protection des chargements en transit est calculée au tarif de 10 \$ par livre en fonction du poids réel. En cas de catastrophe occasionnant la perte totale, ou quasi-totale, du chargement, cette protection s'appliquera à chaque envoi en transit. La protection exclut toutes les taxes.

**Si, par exemple, votre chargement pèse 12 276 livres, votre protection s'élève à 122 760 \$ et est arrondie au multiple suivant de 1 000 \$, ce qui vous donne une protection de 123 000 \$. La protection exclut toutes les taxes en vigueur. Si un véhicule est déménagé en vertu du contrat conclu avec le SDAM, la protection contre la perte du véhicule et les dommages causés à celui-ci est incluse dans les frais du transport assuré par un tiers (par un tiers ou par le déménageur si le véhicule est expédié avec vos articles ménagers, à la discrétion de ce dernier). La protection s'appliquant au véhicule sera basée sur la valeur indiquée dans le *Canadian Red Book* ou une valeur déterminée par un estimateur professionnel.**

Si vous prévoyez expédier avec vos articles ménagers des véhicules récréatifs, p. ex., une motocyclette, une motoneige, un véhicule tous terrains ou un autre genre de véhicule, assurez-vous d'inclure le prix de ces véhicules dans votre évaluation. Si vos articles ménagers valent plus que le montant calculé en multipliant par 10 \$ le poids réel de votre chargement, vous pouvez contracter une assurance supplémentaire auprès du déménageur. Le déménageur peut vous renseigner sur ce qu'il vous en coûtera et prendre les dispositions requises en vue de la protection supplémentaire.

**Nota : Selon les statistiques relatives au règlement des réclamations en cas de pertes majeures, le coût de remplacement des meubles et effets personnels de valeur moyenne est de 10 \$ par livre du poids réel d'un chargement. N'oubliez pas que le RPVN inclut la valeur des véhicules récréatifs lorsque ceux-ci sont expédiés avec les articles ménagers.**

La protection prévue s'étend de l'emballage au point de départ au déballage à destination, quel que soit le mode de transport utilisé.

La protection prévue par le gouvernement fédéral inclut un maximum de 120 jours d'entreposage autorisé en transit. Les biens entreposés pendant plus de 120 jours sont couverts par les dispositions sur l'entreposage à long terme du régime de protection. **Si vous entreposez des articles ménagers et des effets personnels à vos frais, vous devrez toutefois prendre les dispositions pour leur protection directement avec la partie contractante responsable du déménagement et lui remettre directement votre paiement.**

Dans le cas des pertes ou dommages touchant les motocyclettes, motoneiges et autres véhicules motorisés de nature semblable, la protection est basée sur la valeur marchande ayant cours, déterminée par un évaluateur professionnel ou un concessionnaire. Le déménageur réparera ou remplacera le véhicule endommagé par un autre de type et de qualité semblables. Cela ne s'applique pas aux pertes ou aux dommages touchant les tracteurs utilitaires/microtracteurs non commerciaux servant au déneigement ou à la tonte de la pelouse.

Il est à noter que les meubles et les appareils électroménagers usagés sont rarement, avant leur déménagement, en parfait état. Par conséquent, la responsabilité du déménageur se limite aux nouveaux dommages.

**Le déménageur doit être tenu responsable non seulement des pertes ou dommages touchant les articles ménagers mais aussi, lorsque les dommages sont attribuables au déménageur, du coût total du remplacement ou de la réparation des biens endommagés. Les réclamations portant sur des dommages touchant les biens doivent être présentées de la même manière que dans le cas des pertes ou dommages touchant les articles ménagers; la compensation accordée pour les biens ne doit toutefois pas être incluse dans le RPVN. N'oubliez pas que vous devez informer le plus tôt possible le déménageur pour entamer le processus de réclamation.**

### Exclusions et exceptions

Votre RPVN ne couvre pas ce qui suit :

1. États financiers, factures, actes translatifs, titres de créance, lettres de crédit, passeports, documents, billets d'avion ou autres, argent, devises étrangères, collections de pièces de monnaie ou de timbres, lingots, notes, titres, manuscrits, dessins industriels, moules ou patrons, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées, avions ou pièces d'aéronefs, caravanes ou bateaux non admissibles.
2. Pertes ou dommages provoqués par un vice inhérent (p. ex., ternissure, rouille, rétention d'humidité) ou par l'usure normale.
3. Pertes ou dommages liés à une détérioration graduelle, à moins qu'ils ne soient directement causés par un mauvais entreposage.
4. Pertes ou dommages entraînés par une guerre, une invasion, un acte ennemi, des hostilités (qu'un état de guerre ait été déclaré ou non), une guerre civile, une rébellion, une révolution, une insurrection ou une prise de pouvoir par l'armée.
5. Pertes ou dommages dus à une contamination par des matières radioactives.
6. Perte de valeur marchande d'antiquités, d'objets d'art, de véhicules, etc. qui ont été endommagés et réparés par le déménageur.
7. Temps d'arrêt d'ordinateurs, location de téléviseurs et autres pertes tertiaires.
8. Perte d'objets ayant une valeur affective ou intrinsèque, comme des albums familiaux, des souvenirs, etc.
9. Appels téléphoniques, déplacements et temps personnel consacrés au règlement d'une réclamation.
10. Si un déménageur ne s'occupe pas de la préparation et de la certification au point de départ faits à sa discrétion, il sera tenu entièrement responsable de toute perte ou dommage concernant les articles touchés, quelle qu'en soit la cause.
11. Les dommages causés par les vibrations pendant le transport ne sont pas couverts, à moins qu'un technicien de service qualifié ne certifie que l'article a été mal emballé ou mal manipulé.
12. Les dommages à une machine à laver avec porte de chargement avant si l'expéditeur ne fournit pas au technicien du déménageur la trousse d'immobilisation nécessaire.

### **Modalités de réclamation et marche à suivre pour le règlement**

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

Si des articles ménagers sont endommagés ou perdus, vous devez d'abord remplir une « demande de réclamation » et la présenter au déménageur. Il est fortement recommandé de soumettre votre demande le plus rapidement possible, au plus tard 90 jours après la date de la livraison, une fois que vous êtes certain d'avoir constaté tous les dommages et toutes les pertes. Le déménageur pourra ainsi prendre les dispositions pour les réparations et régler votre réclamation de façon efficace, en vous dérangeant le moins possible, votre famille et vous. Il est possible d'obtenir un formulaire de demande de réclamation sur le site Web du déménageur. Si vous n'avez pas accès à un ordinateur ou êtes incapable d'accéder au site Web du déménageur, vous pouvez demander un formulaire de demande de réclamation en communiquant par courriel, téléphone, télécopieur ou courrier avec le déménageur, dont voici les coordonnées.

**Si votre chargement est destiné à un endroit au Canada ou aux États-Unis, veuillez soumettre votre demande à :**

**SIRVA Inc.  
700 Oakmont Lane  
Westmont, Illinois  
États-Unis**

**Chef – demandes : Madelyn Malave  
Sans frais : 1-800-323-1909  
Ligne directe : 630-570-3685  
Fax direct : 630-203-8904**

**Gestionnaire : Ray Lampley  
Sans frais : 1-800-323-1909  
Ligne directe : 630-570-3010  
Fax direct : 630-203-8887**

Courriel : [madelyn.malave@sirva.com](mailto:madelyn.malave@sirva.com) Courriel : [raymond.lampley@sirva.com](mailto:raymond.lampley@sirva.com)

\*À noter qu'il faut transmettre les formulaires par fax au numéro : 630-570-3496.

Demandes de remboursement soumises par Internet : [www.alliedintl.com](http://www.alliedintl.com)

(Onglet : Household Moves)

Adresse postale :

SIRVA Inc.

Attention : International Claims Department

P. O. Box 4403

Chicago, Illinois

(United States)

60680 4403

Si votre chargement est destiné ailleurs qu'au Canada ou aux États-Unis, veuillez soumettre votre demande à :

Aon Jauch et Huebener GmbH

Marine Department SI

Attention : Baerbel Schaak/Beate Manz

Luxemburger Allee 4

45481 Muelheim an der Ruhr

(Allemagne)

Téléphone : +49 (0) 208 7006-1465 or 2779

Fax : +49 (0) 208 7006-2729

Courriel : [baerbel\\_schaak@aon-jh.de](mailto:baerbel_schaak@aon-jh.de)

Courriel : [beate\\_manz@aon-jh.de](mailto:beate_manz@aon-jh.de)

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

**IMPORTANT** : Si des circonstances exceptionnelles vous empêchent de présenter une demande de réclamation dans le délai de 90 jours qui suit la date de livraison de vos articles, p. ex., en raison d'une affectation qui doit se faire rapidement ou d'une situation analogue, vous devez communiquer avec le déménageur 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 neuf mois à compter de la date de livraison pour présenter votre demande de réclamation finale. **Si vous ne présentez pas de demande de réclamation ou n'avez pas le déménageur de votre intention de le faire dans les 90 jours qui suivent la date de livraison, il pourrait en résulter la déchéance de vos droits de couverture.**

**Le déménageur doit au minimum 60 jours avant la fin du délai applicable informer par écrit les personnes qui ont demandé officiellement 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 accepté.** Il est donc essentiel que vous soyez certain d'avoir pris connaissance de la totalité des dommages et pertes avant de présenter la demande de réclamation. Le déménageur vous informera, dans les 48 heures qui suivent la réception de votre demande de réclamation, si d'autres renseignements sont nécessaires pour lui permettre d'entreprendre la procédure de règlement.

Le déménageur doit vous aider à remplir tous les formulaires requis et à attester la perte et offrir de façon générale toute l'aide nécessaire pour effectuer la réclamation de façon équitable et opportune.

Le déménageur prendra les dispositions nécessaires en vue de toutes les inspections, réparations et autres étapes qu'exige la procédure de règlement de votre réclamation. Le déménageur doit assumer le coût des estimations de réparation faites par des ateliers de réparation et celui des autres documents demandés par le déménageur ou par son agent.

Le déménageur 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, l'élimination 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 comparables.

Si vous ne désirez pas que soit réparé ou remplacé un article, la responsabilité du déménageur se limite 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, le déménageur 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 comparables, la mesure de la perte ou du dommage est évaluée à 100 p. 100 du coût de remplacement des pièces perdues ou endommagées et à 50 p. 100 du coût de remplacement des pièces restantes.

***Comme la certification au point de départ et à destination est laissée à la discrétion du déménageur, ce dernier sera tenu responsable de tout dommage causé à des articles et appareils, selon la définition fournie dans le contrat conclu avec le SDAM, à moins qu'il ne puisse être irréfutablement prouvé que les dommages ne sont pas attribuables au déménagement ou attesté que les articles en question n'étaient pas en bon état de fonctionnement au point de départ. Si un article ou appareil ne fonctionne pas à destination, on considérera que les dommages sont attribuables au déménagement à moins qu'un technicien en réparations qualifié ne déclare le contraire. Si le technicien détermine que le mauvais fonctionnement est une conséquence du déménagement, le déménageur assumera, à sa discrétion, le moindre coût entre celui de la réparation et celui du remplacement.***

Le déménageur doit payer le coût des estimations de réparation et des autres documents qu'il demande dans le cadre de la procédure de règlement d'une réclamation.

Dans le cas d'une perte ou d'un dommage subi dans un entrepôt où il ne serait pas pratique pour vous de devoir retourner, le déménageur vous informera alors par écrit de ladite perte ou dudit dommage 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 à votre retour l'article perdu ou endommagé.

La réparation et le remplacement ne sont normalement pas remboursés dans le cas des dommages mineurs touchant des articles tels que des outils de jardinage, tondeuses à gazon, souffleuses à neige, équipement de sport, bateaux, canots et ainsi de suite qui subissent en cours d'usage normal des dommages tels que des égratignures, bosselures, écaillage et rayures.

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 du déménageur.

Dans les 60 jours qui suivent la réception de votre demande de réclamation dûment remplie et documentée, le déménageur vous fera parvenir avec chaque chèque un relevé de règlement comprenant tout le détail des réparations faites et des règlements en espèces. Ce relevé explique également les raisons pour lesquelles la réclamation concernant des articles donnés est rejetée.

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

Bien que le déménageur 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 tout intérêt à le faire dès que possible après la réception de votre règlement.

## DOCUMENTS

Pour qu'une réinstallation soit réussie, il est essentiel de bien remplir les documents. Le tableau ci-dessous énumère les divers documents, dans l'ordre général dans lequel ils se présentent, et donne une brève description de leur objet et de leur importance.

### Documents au point de départ

**Nota : Veillez à conserver une copie de tous les documents.**

Document (fourni par l'entreprise de déménagement)	Objet	Remarques
Trousse de renseignements préalables au déménagement	Explique les droits et responsabilités de l'expéditeur.	L'expéditeur doit accuser réception de cette trousse et la lire entièrement.
Inventaire préalable au déménagement	Fournit à l'expéditeur une liste détaillée de tous les articles à expédier et le poids total du chargement évalué au moment où le relevé a été effectué.	L'expéditeur peut ajouter ou retirer des articles de l'inventaire jusqu'au jour de l'emballage, mais il doit le cas échéant en informer le déménageur avant la journée de l'emballage.
Inventaire des articles de grande valeur (IAGV)	Aide l'expéditeur à répertorier les articles ayant une valeur inhabituelle ou extraordinaire.	L'expéditeur doit déterminer les articles qu'il veut inscrire sur l'IAGV et les regrouper en un même lieu le jour de l'emballage. Des évaluations/preuves d'achat sont nécessaires. Des évaluations écrites sont <u>requis</u> es pour tous les articles évalués à plus de 5 000 \$.
Certificat d'articles emballés perdus ou endommagés	Énumère les dommages préexistants ou encore les dommages causés par le déménageur pendant l'emballage.	L'expéditeur et l'emballeur noteront tout dommage visible ou pièce manquante applicable aux articles emballés avant que ces derniers soient mis dans les boîtes.
Préparation/certification des appareils électroniques et électroménagers ainsi que de l'équipement mécanique	Certifie l'état de fonctionnement de ces articles au point de départ.	L'expéditeur et le technicien certificateur doivent tous deux signer la certification.
Liste d'inventaire des articles ménagers	Énumère tous les articles et boîtes expédiés et fournit une description de l'état de tous les articles au point de départ, au moment du chargement.	L'expéditeur doit vérifier la liste et veiller à ce que tous les articles déménagés soient inscrits. Il doit également vérifier la description de l'état notée par le chauffeur. Si l'expéditeur n'est pas d'accord avec la description, il doit noter son désaccord à l'encre sur la liste d'inventaire. L'expéditeur et le chauffeur doivent tous deux signer la liste d'inventaire.
Connaissance	Sert de contrat au sens de la loi entre l'expéditeur et les déménageurs en les autorisant à transporter les biens de l'expéditeur.	En signant le connaissance, l'expéditeur indique qu'à sa connaissance aucune marchandise dangereuse ne se trouve dans le chargement.
Rapport sur l'état du véhicule (REV)/rapport sur l'état du véhicule récréatif (REVR)	Indique l'état, au point de départ, de chaque véhicule automobile ou récréatif à expédier avec les articles de ménage.	L'expéditeur doit examiner la description de tout dommage existant et indiquer à l'encre tout désaccord sur le REV/REVR.

## Documents à destination

Document (fourni par l'entreprise de déménagement)	Objet	Remarques
Liste de contrôle d'inventaire	Sert à aider l'expéditeur à cocher tous les articles livrés d'après leur numéro d'étiquette.	Permet de noter au moment de la livraison tous les dommages visibles touchant les articles. Cette liste est ensuite comparée à la liste d'inventaire des articles ménagers une fois le déchargement effectué. Si cela n'est pas fait, la réclamation pour perte ou dommage pourrait être compromise.
Liste d'inventaire des articles ménagers	Cette liste est à nouveau utilisée à destination pour vérifier que tous les articles et boîtes chargés au point de départ ont été livrés.	L'expéditeur doit s'assurer que chaque article est examiné pour relever les « dommages liés au déménagement » et que tous les dommages et tous les articles ou boîtes manquants sont indiqués à l'encre sur la liste d'inventaire. <b>Cela doit être fait au moment de la livraison et être terminé avant le départ du chauffeur. Si les pertes ou les dommages ne sont pas relevés à ce moment, il pourrait être difficile d'étayer la réclamation. Se reporter à la rubrique Déchargement à la page 5.</b>
Certificat de déballage	Indique si le déballage a été fait et si le déménageur est responsable ou non des articles emballés qui ont été perdus ou endommagés.	S'il n'est pas clairement indiqué que le déballage a été fait, cela peut compromettre toute réclamation pour articles emballés perdus ou endommagés.
Certificat d'articles emballés perdus ou endommagés	Énumère les articles manquants et les articles endommagés au moment du déballage.	Comme pour la liste d'inventaire des articles ménagers, <b>si ce document n'est pas rempli ou si les articles perdus ou endommagés n'y sont pas tous indiqués, les demandes de réclamation pourraient être compromises.</b>
Rapport sur l'état du véhicule (REV) Rapport sur l'état du véhicule récréatif (REVR)	Vérifie l'état du véhicule automobile ou récréatif à destination.	Avant d'accepter le véhicule automobile ou récréatif à destination, l'expéditeur doit l'examiner attentivement pour y déceler tout nouveau dommage. Si les nouveaux dommages ne sont pas indiqués, cela peut compromettre une éventuelle réclamation.
Formulaire de demande de réclamation	Indique toutes les pertes ou dommages relevés sur la liste d'inventaire des articles ménagers, le certificat d'articles emballés perdus ou endommagés ainsi que le REV/REVR.	Toutes les pertes et dommages doivent être indiqués sur la demande de réclamation, car <b>UNE</b> seule réclamation peut être présentée. Le formulaire doit être présenté dans les 90 jours après la date de livraison ou, s'il est pour des raisons exceptionnelles impossible de le présenter, un avis écrit doit être envoyé au déménageur dans un délai de 90 jours après la date de livraison.