

La lettre de voiture est un document obligatoire qui sert au suivi de votre déménagement du début à la fin.

Elle reprend toutes les informations relatives à celui-ci, prouve en cas de contrôle que l'entreprise est autorisée à transporter vos biens.

Sa signature au chargement autorise l'entreprise à effectuer le déménagement et sa signature à la livraison met fin au contrat de déménagement.

Elle comprend 5 feuillets :

- deux exemplaires de lettre de voiture (*un pour le client et un pour l'entreprise qui sera dupliqué pour chaque véhicule transportant le mobilier*)

;

- 1 fiche d'instruction et d'exécution ;
- deux exemplaires du bulletin de livraison.

Tous les feuillets doivent être accompagnés des conditions générales de vente en règle générale imprimées au verso.

La lettre de voiture

La lettre de voiture reprend les coordonnées de l'entreprise et du client, le numéro de devis, le volume à transporter, le mode d'exécution, les dates et adresses de chargement et de déchargement, les valeurs déclarées du mobilier pour la garantie contractuelle et l'éventuelle option pour l'assurance dommage, le prix du déménagement et les modalités de paiement.

Ce document est signé par l'entreprise et par le client au début du déménagement et dupliqué pour chaque véhicule en précisant son immatriculation. Un exemplaire est obligatoirement remis au client.

La fiche d'instruction

La fiche d'instruction et d'exécution dite "fiche de travail" est un document sur lequel le chef d'exploitation précise les instructions données à l'équipe responsable du déménagement (*matériel à prendre, composition de l'équipe, somme à encaisser, etc.*)

.

Ce document comprend néanmoins un encadré intitulé "exécution" dans lequel le chef d'équipe

remplira la date et l'heure d'arrivée au lieu de chargement, la date et l'heure de départ du véhicule chargé, la date et l'heure d'arrivée au lieu de livraison et la date et l'heure de départ du véhicule déchargé. Le client devra signer, pour confirmer ces horaires, au départ du véhicule chargé et au départ du véhicule déchargé.

La déclaration de fin de travail

A l'issue du déménagement, le chef d'équipe vous invitera à faire le tour complet de votre habitation afin de vous assurer que l'ensemble des prestations convenues a bien été réalisé à votre entière satisfaction.

Il vous invitera à prendre acte de la fin du contrat de déménagement en signant **la déclaration de fin de travail**

.

Si vous n'avez aucune remarque vous devez cocher la case mobilier reçu au complet et sans réserves et signer.

En revanche, si vous constatez des avaries, des manquements ou des anomalies, de quelque nature qu'ils soient, vous devez les indiquer très précisément sur la déclaration de fin de travail dans l'encadré "observations du client" après avoir coché la case « mobilier reçu avec réserves ». C'est ce qu'on appelle faire des réserve à la livraison.

Attention : la mention sous réserve de déballage ou de contrôle n'a aucune valeur de preuve. Seule une indication précise des avaries sur le document de fin de travail prouve que les faits invoqués existaient au jour du déménagement.

A défaut d'observations de votre part sur ce document, la livraison est présumée conforme.

Ce document est contradictoire, le chef d'équipe peut y formuler ses observations et éventuellement préciser qu'il conteste les réserves faites par le client.

Si vos réserves émises à la réception du mobilier ne sont pas acceptées par le professionnel, ou si vous n'avez émis aucune réserve à la livraison, vous ne disposerez alors que d'un délai de dix jours calendaires à compter de la réception des objets transportés pour émettre par lettre recommandée une protestation motivée sur l'état du mobilier réceptionné en application de l'article L.224-63 du code de la consommation.

À défaut, vous seriez privé du droit d'agir contre l'entreprise.