

# BROCHURE DE RENSEIGNEMENTS PRÉALABLES AU DÉMÉNAGEMENT

## INTRODUCTION

Un déménagement réussi est le résultat de la planification, du travail acharné et de l'acceptation des responsabilités communes entre l'entrepreneur et l'expéditeur. Vos efforts et votre participation active auront un impact direct sur la réussite de votre déménagement. La présente brochure, conçue pour vous assister, détaille les services que vous allez recevoir de l'entrepreneur (l'entreprise de déménagement) et ce qui sera attendu de vous (l'expéditeur) à chaque phase de l'expédition de vos articles ménagers et effets personnels (AM et EP) et de votre véhicule automobile privé (VAP). Tous les efforts ont été faits pour s'assurer que le contenu de la brochure reflète l'intention du contrat des services de déménagement d'articles ménagers (SDAM). Veuillez prendre le temps d'examiner les renseignements contenus dans la brochure afin de mieux comprendre et gérer vos attentes. Si vous avez des questions sur le contenu de la brochure ou sur n'importe quelle étape de votre déménagement, veuillez communiquer avec votre coordonnateur de déménagement.

Il est attendu de l'entrepreneur, de son personnel et de l'expéditeur qu'ils respectent tous les règlements et avis de la santé publique, qu'ils soient municipaux, provinciaux ou fédéraux.

**Il est obligatoire que vous accusiez réception de la présente brochure.**

Il est obligatoire que vous lisiez et accusiez réception de la brochure en signant et datant les formulaires **Accusé de réception obligatoire** et **Articles qui doivent être préparés par l'expéditeur**.



Public Works and  
Government Services  
Canada

Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada



## TABLE DES MATIÈRES

<b>INFORMATIONS GÉNÉRALES ET RESPONSABILITÉS</b> .....	<b>4</b>
Vos responsabilités.....	4
Responsabilités de l’entrepreneur. ....	4
<b>ÉTAPE 1 –CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT</b> .....	<b>6</b>
Vos responsabilités.....	6
Responsabilités de l’entrepreneur. ....	6
<b>ÉTAPE 2 - EMBALLAGE</b> .....	<b>8</b>
Vos responsabilités.....	8
Responsabilités de l’entrepreneur. ....	8
<b>ÉTAPE 3 - CHARGEMENT</b> .....	<b>9</b>
Vos responsabilités. ....	9
Responsabilités de l’entrepreneur. ....	9
<b>ÉTAPE 4 - DÉCHARGEMENT</b> .....	<b>10</b>
Vos responsabilités.....	10
Responsabilités de l’entrepreneur . ....	10
<b>ÉTAPE 5 - DÉBALLAGE</b> .....	<b>12</b>
Vos responsabilités.....	12
Responsabilités de l’entrepreneur. ....	12
<b>Annexe A CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT</b> .....	<b>14</b>
Vos responsabilités .....	14
Responsabilités de l’entrepreneur .....	14
AEM et EP insalubres ou /contaminés .....	15
Documents requis pour déménagements entre le Canada, les États-Unis <u>continentaux</u> et le Mexique.....	15
<b>Appendice 1 –<del>l’annexe A: ARTICLES DE HAUTES VALEURS</del>DÉMÉNAGEMENT D’ARTICLES PARTICULIERS</b> <b>16</b>	
Acceptation des articles emballés par l’expéditeur.....	16
Articles acceptés en quantités limités.....	17
Articles acceptés aux risques de l’expéditeur .....	17
Articles et services non-admissibles.....	17
Articles de grande valeur .....	19
Véhicules récréatifs.....	19
Articles nécessitant une manutention spécialisée .....	20
<b>Annexe B: EMBALLAGE</b> .....	<b>21</b>
Emballage - Responsabilités de l’expéditeur.....	21
Emballage – Responsabilités de l’entrepreneur .....	21
Préparation/certification des articles et appareils ménagers – Responsabilités de l’expéditeur – .....	22
Préparation/certification des articles et appareils ménagers – Responsabilités de l’entrepreneur.....	22

**Annexe C: CHARGEMENT ..... 23**  
 Vos responsabilités ..... 23  
 Responsabilités de l’entrepreneur ..... 23

**Annexe D: DÉCHARGEMENT ..... 24**  
 Vos responsabilités ..... 24  
 Responsabilités de l’entrepreneur ..... 24

**Annexe E: DÉBALLAGE ..... 25**  
 Vos responsabilités ..... 25  
 Responsabilités de l’entrepreneur ..... 25

**Annexe F: PROTECTION VALEUR À NEUF (PVN) ET PROCESSUS DE RÉCLAMATION ..... 26**  
 Soumettre une réclamation ..... 26  
 Vos responsabilités ..... 26  
 Entrepreneur – Contact pour les réclamations ..... 27  
 Responsabilités de l’entrepreneur ..... 27  
 Protection valeur à neuf ..... 27  
 Processus de règlement des réclamations ..... 30

**Annexe G: VÉHICULE AUTOMOBILE PRIVÉ (VAP)..... 32**  
 Introduction ..... 32  
 Vos responsabilités ..... 32  
 Responsabilités de l’entrepreneur ..... 32  
 Général ..... 33  
 Documentation transfrontalière ..... 33  
 À destination ..... 34  
 Processus de réclamation (VAP) ..... 34  
 Réclamations Canada/États-Unis ..... 34

**Annexe H DÉMÉNAGEMENTS TRANSFRONTALIERS ..... 36**  
 Véhicules automobiles privés ..... 37

**GLOSSAIRES DES TERMES ..... 38**  
**INFORMATION DE L’ENTREPRENEUR ..... 42**  
**ACCUSÉ DE RÉCEPTION OBLIGATOIRE ..... 43**  
**ARTICLES DEVANT ÊTRE PRÉPARÉS PAR L’EXPÉDITEUR ..... 44**

Formatted: Font color: Blue

Formatted: Font color: Blue

## INFORMATION GÉNÉRALE ET RESPONSABILITÉS

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Respecter tous les horaires de services comme coordonné par le coordonnateur de déménagement (CD) et convenu entre vous et l'entrepreneur.	L'entrepreneur a la responsabilité de fournir des services et la documentation dans la langue officielle de votre choix (français ou anglais).
Vous ou votre représentant êtes responsables d'être présents à votre domicile entre 0800 et 2030 heures chaque jour lorsqu'un service relié à votre relocalisation doit avoir lieu. Votre résidence est votre lieu de service durant chacune des étapes de votre relocalisation. Votre absence au cours de l'un de ces services nécessite l'approbation écrite de votre superviseur.	L'entrepreneur est responsable de coordonner tous les services de déplacement des AM et EP et des VAP (consultation préalable au déménagement, emballer, charger, décharger et déballer) qui devraient commencer entre 0800 à 1600 heures et prendre fin au plus tard à 2030 heures, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés reconnus par le gouvernement fédéral. Les services de déménagement peuvent se produire en dehors de ces heures s'ils sont approuvés par le CD et acceptés par vous et l'entrepreneur.
Le non-respect des horaires coordonnés entre vous, le CD, l'entrepreneur et le transporteur, pourrait entraîner des coûts supplémentaires importants qui pourraient vous être imputés.	L'entrepreneur est responsable de confirmer avec vous, au moins 24 heures avant la prestation de services, le moment exact où la consultation préalable au déménagement, le préemballage, l'emballage et le déballage seront rendus. Il doit se conformer à l'accord mutuel et vous informer rapidement de tout retard de plus de 1 heure.
Vous ne pouvez, en aucun cas, coordonner avec le transporteur un changement de date pour la prestation de services mobiles, sans le consentement préalable du CD.	L'entrepreneur est responsable de vous fournir des services de téléphonie, de télécopie et de courriel dédiés au bureau de l'entrepreneur et doit accusé réception ou répondre à toutes les communications dans les 60 minutes entre 0800-1600 heures (les heures de bureau de l'entrepreneur).
Examiner soigneusement la présente brochure, bien comprendre l'ensemble des processus de déménagement, et demander des précisions concernant le contenu de la trousse ou une étape du déménagement pour lesquels vous n'êtes pas certain.	En ce qui concerne les AM et EP confiés à l'entrepreneur, il est responsable de ce qui suit : prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les AM et EP de dommages et de pertes - d'utiliser l'équipement de manutention approprié lors du déplacement / chargement des AM et EP. - de protéger tous les AM et EP des éléments (pluie, neige ou soleil) et le vol à tout moment.

Fournir une adresse courriel et votre numéro de téléphone portable afin de permettre à l'entrepreneur de vous joindre à la fois à l'origine et à destination. Informer l'entrepreneur de votre date d'arrivée et de prise de possession à destination. Informer l'entrepreneur de tous changements.	En ce qui concerne votre résidence, l'entrepreneur doit protéger adéquatement la résidence de dommages. L'entrepreneur est responsable des coûts de remplacement / réparation pour dommages à la propriété à l'origine et à destination causés par l'entrepreneur.
Vous êtes en contrôle de toutes les étapes de votre déménagement. À tout moment si vous vous sentez dépasser ou sentez que vous perdez le suivi des étapes, vous avez le droit de demander aux représentants de l'entrepreneur de ralentir ou d'arrêter temporairement n'importe quel service qu'ils exercent (p. ex, consultation préalable au déménagement, emballer, charger, décharger et déballer).	L'entrepreneur est responsable de vous fournir des copies de tous les documents signés.
À tout moment durant votre déménagement, si vous sentez que l'entrepreneur n'assume pas ses responsabilités contenues dans cette brochure, contactez votre CD immédiatement.	L'entrepreneur est responsable de vous informer immédiatement en cas de perte ou de dommages causés aux AM et EP ou VAP (p. ex., une télévision tombe dans la camionnette pendant le déchargement ou le canapé est coupé en retirant l'enveloppe protectrice).
Pour les déménagements effectués pendant les mois d'hiver, il est fortement recommandé que vous laissez 24 heures au matériel électronique délicat pour atteindre la température ambiante avant de l'utiliser.	

## ÉTAPE 1 – CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Être présent pour la consultation préalable au déménagement.	Vous informer dans le cas de retard de plus d'une heure.
Vous assurer que votre résidence et vos AM et EP sont dans un état sanitaire.	Vous remettre et réviser la brochure.
Vous familiariser avec le contenu de la trousse de renseignements préalable au déménagement.	Répondre à vos questions.
Poser des questions si vous êtes incertain de quelque chose.	Effectuer une inspection visuelle complète de vos biens et de fournir une estimation du poids de votre expédition.
Répertorier tous les articles que vous prévoyez déménager.	Déterminer les articles qui nécessitent une préparation spéciale ou qui ne peuvent pas être transportés en toute sécurité - Annexe A, appendice 1
Identifier les éléments qui peuvent être dans un endroit qui n'est pas adjacent à votre résidence (p. ex., casiers d'entreposage de condo et garages de logements familiaux). Selon le contrat actuel, ces endroits sont considérés comme un chargement unique inclus avec le contenu de votre résidence principale.	Déterminer les services qui ne sont pas couverts par le contrat - Annexe A, appendice 1.
Déterminer tous les objets de valeur.	Expliquer en détail le processus de réclamation.
Examiner l'estimation de chaque pièce fournie par l'entrepreneur, ainsi que votre poids autorisé.	Fournir une liste de tous les appareils électroménagers et électroniques qui requièrent une certification le jour de l'emballage.
Communiquer avec l'entrepreneur si vous avez des éléments à ajouter ou à enlever à la liste de vos articles ménagers une fois l'estimation terminée. L'entrepreneur doit être informé des ajouts avant le jour de l'emballage. L'entrepreneur peut refuser tous les ajouts effectués lors de l'emballage ou le jour du chargement.	Fournir une copie électronique de l'inventaire de chaque pièce au plus tard dans les 2 jours ouvrables après qu'il a été effectué.
	Si vous souhaitez une couverture supplémentaire de la protection valeur à neuf (PVN) à celle fournie par le Canada, l'entrepreneur doit rendre cette couverture supplémentaire disponible.

Des renseignements supplémentaires en lien avec la consultation préalable au déménagement se trouvent à l'annexe A, pages 13 & 14.

## ÉTAPE 2 – EMBALLAGE

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Être disponible au moment convenu avec l'entrepreneur et en tout temps pendant le préemballage ou l'emballage et la préparation ou la certification des appareils.	Arriver au moment convenu ou vous aviser de tout retard.
Veiller à ce que seuls les articles non essentiels soient préemballés, si un préemballage a été prévu.	Protéger la résidence afin d'éviter les dommages aux planchers.
Préparer votre maison pour l'équipe d'emballers : dégivrer le réfrigérateur, le congélateur, garder les portes ouvertes pour une période de 24 heures avant le chargement afin que les articles puissent sécher, vider l'eau de tous les appareils électroménagers, enlever tous les articles à être expédiés des murs, déplacer les articles des greniers et placards à un endroit plus accessible pour l'entrepreneur.	S'assurer que seulement les articles non essentiels sont emballés si des arrangements pour un préemballage ont été faits
Éliminer les marchandises dangereuses ou inflammables et autres articles non admissibles ou faire d'autres arrangements pour les expédier	Mettre de côté les articles non admissibles et déterminer les articles qui ont besoin de préparation.
Préparer les articles qui ne sont acceptés pour le transport par l'expéditeur qu'à condition d'être emballés.	Compléter la certification des articles ménagers et appareils électroniques.
Veiller à ce que toutes les étiquettes provenant de déménagement antérieur soient retirées de vos articles.	Dresser la liste de tous les articles de grande valeur et les emballer.
Avoir vos appareils électroménagers et électroniques disponibles pour la préparation pour l'expédition et la certification. Vous devez fournir la trousse de blocage pour les laveuses à chargement frontal.	Retirer de votre résidence tous les contenants vides, les matériaux d'emballage et autres débris accumulés lors de l'emballage et le chargement.
Séparer les articles de grande valeur dans une seule pièce.	
S'assurer que tous les articles de grande valeur sont répertoriés sur l'inventaire des articles de grande valeur (IAGV) - Annexe A, appendice 1	
Aux fins de réclamation, il est fortement recommandé que vous laissiez l'entrepreneur emballer professionnellement tous vos articles.	

Des renseignements supplémentaires en lien avec l'emballage se trouvent à l'annexe B, page 19.

## ÉTAPE 3 - CHARGEMENT

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Être disponible au moment convenu avec l'entrepreneur et être disponible pendant toutes les opérations de chargement. Si vous ne pouvez pas être présent, ayez un représentant présent.	Arriver au moment convenu ou vous aviser de tout retard.
Accompagner le chauffeur pendant qu'il étiquette vos biens et en dresse la liste.	Protéger votre résidence pendant les opérations de chargement.
Approuver les listes et les exceptions, qui précisent l'état de vos articles (p. ex., bosses et éraflures), avant de les approuver; notez toute objection à l'encre dans l'inventaire.	Étiqueter et énumérer tous les biens ménagers et les caisses emballées.
Tout dommage fait à la propriété ou à la résidence doit être signalé immédiatement au chauffeur. L'entrepreneur doit demander les détails du nouveau propriétaire, si applicable, afin d'organiser les réparations et/ou le remplacement des dommages à la propriété dans un délai de dix (10) jours ouvrables de la date pour laquelle le service est demandé (DSD). Une fois le chargement terminé, vous assurer d'effectuer une inspection complète de la propriété.	Indiquer à l'expéditeur tous les dommages existants, et les noter sur l'inventaire.
Vous et l'entrepreneur êtes responsables de vérifier l'ensemble des chambres, placards, greniers, caves, tiroirs, hangars, le terrain et le garage pour vérifier que rien n'a été oublié.	Protéger les articles contre les intempéries.
	Inscrire tout dommage fait à la résidence sur la liste d'inventaire ou le connaissance.
	Retirer tous les contenants vides, le matériel d'emballage, et les autres débris accumulés lors de l'emballage et le chargement de vos AM et EP.

Des renseignements supplémentaires en lien avec le chargement se trouvent à l'annexe C, page 21.

## ÉTAPE 4 - DÉCHARGEMENT

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Être disponible au moment convenu avec le déménageur et être présent en tout temps pendant le déchargement.	Arriver au moment convenu ou vous aviser de tout retard.
Comptabiliser tous vos articles en utilisant la liste de contrôle ou la liste d'inventaire.	Protéger vos biens contre les dommages.
Noter tout article sans étiquette pour faire un rapprochement ultérieur avec la liste d'inventaire. Noter toute anomalie sur la liste d'inventaire. La liste de contrôle n'est qu'un outil et ne constitue pas un document approuvé par le Canada.	Protéger vos biens contre les intempéries (comme la pluie).
Noter toutes les boîtes endommagées.	Réconcilier les différences entre la liste de contrôle et la liste d'inventaire et noter toute différence irréconciliable sur la liste l'inventaire.
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. 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 ainsi que pour des articles dont le dommage n'était pas facilement visible au moment de la livraison.	Placer les articles dans les pièces désignées par vous ou selon les feuilles d'inventaire, dans les limites d'espace et d'accès.
Les dommages à la propriété doivent être déclarés immédiatement au chauffeur. Les réclamations pour dommage à la propriété doivent être initiées avec l'entrepreneur dans un délai de sept (7) jours. Une fois le chargement terminé, vous assurer d'effectuer une inspection complète de la propriété.	Vous signaler les pertes ou dommages et aider à noter ces pertes ou dommages sur la liste d'inventaire.
Vous avez le droit d'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 si vous n'êtes pas en mesure de suivre.	Remontez les articles démontés au point d'origine par l'entrepreneur.

	Ralentir ou arrêter le déchargement à tout moment à votre demande.
--	--

Des renseignements supplémentaires en lien avec le déchargement se trouvent à l'annexe D, page 22.

## ÉTAPE 5 - DÉBALLAGE

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Être disponible au moment convenu avec le déménageur et être présent lors du déballage.	Arriver au moment convenu ou vous aviser de tout retard.
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.	Commencer le déballage au plus tard le jour ouvrable suivant le déchargement.
Placer les articles déballés dans les armoires et les tiroirs, par exemple.	Placer les articles déballés sur les tables, comptoirs et planchers, mais ne pas les ranger dans les armoires ou tiroirs, par exemple.
Indiquer aux déballeurs où accrocher les vêtements qui ont été expédiés dans des garde-robes en carton.	Accrocher les vêtements qui étaient dans des garde-robes de carton dans les placards de la résidence.
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.	Déballer l'ensemble des boîtes, barils, boîtes et caisses.
Si le déballage n'est pas terminé à 2030 heures, vous pouvez demander que les déballeurs reviennent le jour ouvrable suivant pour terminer le travail.	Enlever toutes les boîtes ainsi que le matériel d'emballage de votre résidence à la fin du déballage partiel ou complet.
Utiliser le formulaire des articles emballés perdus ou endommagés pour consigner tous les articles dont vous avez constaté la perte ou qui ont été endommagés au moment du déballage. Si vous ne le faites pas, cette portion de votre réclamation risque d'être rejetée.	Préparer les appareils et les gros articles pour pouvoir les utiliser à destination dans les 24 heures. Le transporteur doit préparer les gros articles et les appareils en vue de leur utilisation. Cela ne comprend pas le raccordement des tuyauteries de gaz ou d'eau. Il s'agit là d'une responsabilité incombant à l'expéditeur. La certification se fait au gré du transporteur.
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. Si vous refusez le déballage vous ne pourrez pas faire de réclamation pour perte ou dommage des articles et effets emballés. Le déménageur n'aura pas la responsabilité de prendre les boîtes vides et le matériel d'emballage.	
--	--

Des renseignements supplémentaires en lien avec le déballage se trouvent à l'annexe E, page 23.

## Annexe A – CONSULTATION PRÉALABLE AU DÉMÉNAGEMENT

La consultation préalable au déménagement est l'interaction initiale entre vous et l'entrepreneur qui débute le processus d'expédition des AM et EP et des VAP. La détection des écueils potentiels à cette étape peut prévenir ou limiter les problèmes au moment du déménagement.

### Vos responsabilités

1. Indiquer tous les articles que vous envisagez déménager, y compris les articles dans un vide sanitaire, grenier, garage, hangar de stockage, chalet, bureau ou articles stockés hors site, comme un entrepôt privé. Vous devez rendre ces articles disponibles lors de la consultation. Comme le contrat du gouvernement ne permet qu'un seul ramassage des articles ménagers et effets, vous êtes responsable d'apporter tous vos biens à un seul endroit avant l'arrivée de l'équipe d'emballage de l'entrepreneur. Des emplacements comme un logement familial et les casiers de rangement de condo sont considérés comme un seul lieu de ramassage.
2. Vous êtes responsable de réviser en détail la trousse de renseignements préalables au déménagement. Si vous ne comprenez pas les procédures ou les processus, vous êtes responsable de demander des précisions à l'entrepreneur ou au CD.
3. Si vous retirez ou ajoutez des AM et EP après la consultation préalable au déménagement, vous devez en aviser immédiatement l'entrepreneur, de sorte que l'estimation de poids peut être modifiée avant la date de chargement. L'entrepreneur ne sera pas dédommagé par le Canada pour le transport de tous articles ou poids supplémentaires après que l'emballage a été achevé. Par conséquent, l'entrepreneur a le droit de refuser ou de demander le paiement directement auprès de vous pour tous éléments ajoutés par vous après que l'emballage est terminé.

### Responsabilités de l'entrepreneur

1. L'entrepreneur est responsable de mener une consultation préalable au déménagement en personne, au téléphone ou en virtuel.
2. L'entrepreneur est responsable de vous fournir la brochure de renseignements préalables au déménagement et d'examiner le contenu en détail avec vous pour s'assurer que vous compreniez les processus et les procédures impliqués dans votre déménagement. Ceux-ci comprennent, mais ne sont pas limités à:
  - a. Un examen de tous les articles inadmissible, les articles qui sont acceptés en quantités limitées et les articles que l'expéditeur est responsable de préparer pour le transport et qui ont été indiqués pendant la consultation préalable au déménagement (Appendice 1).
  - b. Un examen des services qui ne sont pas couverts par le contrat et qui seront à vos frais (Appendice 1).
  - c. Une explication détaillée du régime de protection valeur à neuf (PVN) couverture de la protection des VAP et une explication détaillée du processus des réclamations (Annexe F).

3. L'entrepreneur est responsable de vous fournir une liste de tous les articles ménagers et les appareils qui nécessitent un entretien et une certification avant ou le dernier jour de l'emballage.
4. L'entrepreneur est chargé de vous fournir une estimation électronique du poids pièce par pièce au plus tard deux jours ouvrables après la consultation. Cette estimation du poids préalable au déménagement doit être établie pièce par pièce et doit mentionner chaque meuble, le nombre estimatif de caisses par mètre cube, le poids estimatif des AM et EP par pièce et le poids estimatif total des AM et EP.
5. L'entrepreneur est responsable de vous fournir des estimations écrites pour tous les services exclus en vertu du contrat.

### AM et EP INSALUBRES OU CONTAMINÉS

1. À titre indicatif, les AM et EP peuvent être considérés comme insalubres ou contaminés s'ils contiennent de la moisissure excessive, des champignons, des puces, du sang, de la vermine, des excréments, des vapeurs nocives, des irritants. En outre, les problèmes de santé et de sécurité qui empêchent les déménageurs de rester dans la résidence sont considérés comme insalubres.
2. Lors de la consultation préalable au déménagement, ou au cours de l'emballage ou du chargement, si l'entrepreneur identifie des AM et EP comme étant insalubres, tous les services de déménagement seront suspendus. Le CD sera informé et pourrait informer votre superviseur afin de corriger la situation dès que possible. Une fois que le problème a été résolu, les services de déménagement reprendront. L'entrepreneur peut inspecter à nouveau votre résidence s'il le juge justifié. Dans des circonstances extrêmes votre déménagement peut être annulé. Ces situations seront traitées au cas par cas.
3. Les AM et EP qui deviennent insalubres ou contaminés durant le déménagement ne seront pas livrés en aucun cas en raison du risque de contamination de la résidence ou des résidences jointes, et des problèmes de santé.

### Documents requis pour les déménagements entre le Canada, les États-Unis continentaux et le Mexique

1. Lors de la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur est responsable de vous informer de tous les documents requis pour permettre aux AM et EP et aux VAP d'être transportés au-delà des frontières Canada/États-Unis/Mexique.

## Appendice 1: DÉMÉNAGEMENT D'ARTICLES PARTICULIERS

### Acceptation des articles emballés par l'expéditeur

1. L'entrepreneur doit accepter les articles suivants si l'expéditeur **les prépare conformément** aux instructions du fabricant, ou de la façon indiquée ci-dessous.
  - a. Vider les bouteilles de plongée sous-marine, retirer la soupape de pression et installer un capuchon antipoussière.
  - b. Les lits d'eau et les spas (ne dépassant pas 300 pieds cubes) doivent être vidés. Les spas doivent être apportés en bordure de la rue pour le chargement.
  - c. Vider les réservoirs de carburant des moteurs à combustion.
  - d. L'équipement de mise en forme à la maison doit être démonté et remonté à destination par l'expéditeur. L'entrepreneur n'est pas responsable du fonctionnement de l'électronique de ces articles.
  - e. Démontez les lits pour bébés/nourrissons.
  - f. Retirer ou détacher les articles extérieurs fixés au sol ou attachés à un bâtiment, puis les nettoyer.
  - g. Démontez et nettoyez les articles extérieurs tels que les armoires utilitaires et les remises en acier dont les dimensions sont inférieures à 12 pi x 12 pi x 8 pi, les portiques, les glissades, les balançoires, les portiques d'escalade, les antennes paraboliques, les spas, le mobilier de jardin et tout autre article extérieur de nature semblable, y compris les bateaux et les embarcations, doivent être démontés et nettoyés. Les articles démontés doivent être suffisamment petits pour être chargés dans un fourgon normal.
  - h. Démontez et nettoyez les articles intérieurs comme les rayonnages d'acier, les tables de billard, les tables de travail, les comptoirs et les saunas. Les articles démontés doivent pouvoir faire dans un fourgon normal.
  - i. Les tables de billard doivent être préparées pour l'expédition selon les spécifications du fabricant et placées dans un endroit accessible à l'entrepreneur.
  - j. Les composants mécaniques des horloges (comme les horloges de parquet) doivent être préparés pour le transport : immobiliser le pendule, enlever les poids et sécuriser les chaînes.
  - k. Préparer, en vue du transport, les lecteurs de CD, les magnétoscopes à cassettes, les lecteurs de DVD et les lecteurs de disques Blu-ray, en enlevant les supports de stockage amovibles (p. ex., disques, cassettes, cartes mémoire flash), le cas échéant.
  - l. Tous les types de batteries doivent être retirés des articles domestiques.
  - m. Vélos : l'entrepreneur peut demander à l'expéditeur de retirer la roue avant et les pédales de son vélo pour faciliter l'emballage. Les vélos haut de gamme (p. ex., en composite ou fibre de carbone) doivent être préparés professionnellement pour l'expédition à l'aide d'un carton à vélo spécifique ou d'un étui rigide réutilisable.
  - n. Pianos : toutes les pièces mécaniques des pianos doivent être préparées en vue de leur expédition et s'il y a lieu, à cause de la taille, placées dans un secteur accessible au transporteur.

- o. Les armes à feu sans restrictions doivent être emballées par l'expéditeur et présentées à l'entrepreneur la journée d'emballage/chargement pour inspection avant d'être scellées pour le transport. L'entrepreneur est responsable seulement pour la perte ou le dommage d'une arme durant le processus de déménagement (dommage visible sur la caisse/carton).
- p. Pour tous les articles (en particulier ceux dont il est question aux points f et g ci-dessus), le transporteur doit informer l'expéditeur par écrit, lors de la consultation préalable au déménagement, des articles qu'il doit lui-même déplacer, détacher ou enlever jusqu'au trottoir ou du trottoir à sa résidence pour des raisons de sécurité, d'accessibilité et de taille qui pourraient compromettre le chargement et le déchargement sécuritaires. Si le transporteur n'en informe pas l'expéditeur, il est alors responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles.
- q. Vous devez fournir au transporteur des directives sur la manière de démonter et de monter les articles (c.-à-d. des Shranks, des unités murales) et l'aider au besoin.
- r. Les articles emballés par l'expéditeur, à condition qu'une inspection a été effectuée par l'entrepreneur.

### Articles acceptés en quantités limitées

L'entrepreneur doit accepter les articles ci-dessous, dans des quantités qui respectent les limites précisées.

- a. Bouteilles vides, pourvu qu'il s'agisse de bocaux à conserve, d'articles de collection ou de bouteilles de bière ou de vin. Limite : 12 boîtes de 12 bouteilles.
- b. Pièces principales d'un véhicule automobile privé, d'une motoneige ou d'une motomarine; pièces de moto de grandes dimensions (y compris les capots de caisse). Limite : 500 lb
- c. Matériaux de construction et matériel récréatif, y compris les roches de collection. Limite : 500 lb.

### Articles acceptés aux risques de l'expéditeur

Le transporteur peut accepter les articles ci-dessous si l'expéditeur convient de ne pas le tenir responsable de la perte de ceux-ci ni des dommages qu'ils pourraient subir.

L'entrepreneur est toutefois responsable des dommages que ces articles pourraient causer aux autres AM et EP expédiés.

- a. Fleurs séchées
- b. Objets en terre cuite
- c. Aliments non périssables et produits consommables domestiques

### Articles et services non admissibles

Pendant la consultation préalable au déménagement, l'entrepreneur doit indiquer à l'expéditeur quels articles et quels services sont inadmissibles.

Les services ci-dessous sont inadmissibles et non facturables au Canada. Si ces services sont requis par vous, vous devez faire des arrangements directement avec l'entrepreneur pour le paiement.

- a) L'accès à l'entreposage sans l'approbation préalable du CD.
- b) Nettoyage de la résidence.
- c) Le branchement et le débranchement d'appareils électroménagers, au-delà de ce qui est nécessaire pour s'assurer qu'ils fonctionnent correctement, conformément à la certification de l'appareil.
- d) Fumigation.
- e) Le traitement antimite.
- f) L'assurance supplémentaire dépassant la couverture autorisée.
- g) Les socles pour le transport des laveuses automatiques.
- h) L'enlèvement et l'installation des cantonnières, des tringles à rideaux, des crochets muraux pour cadres, etc.
- i) L'enlèvement et l'installation de moquettes, de tapis de passage.
- j) Le retrait des appareils encastrés.
- k) L'ajout de AM et EP à l'expédition la journée du chargement sans informer préalablement l'entrepreneur.

Les articles ci-dessous sont jugés inadmissibles (ne pas déménager, entreposer, emballer) et ne doivent en aucun cas être transportés.

- a. Marchandises réglementées par la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, le Règlement sur le transport des marchandises dangereuses d'autres lois fédérales ou provinciales ou des lois de pays étrangers, le cas échéant (p. ex., contenants sous pression, carburant, bonbonnes de propane).
- b. Munitions et armes à feu telles que définies dans le Code criminel du Canada.
- c. Articles de l'expéditeur qui appartiennent à une entreprise personnelle existant encore ou n'existant plus (p. ex. grande quantité de matériel qui pourrait se rattacher à des activités telles que : salon de coiffure, rembourrage, couture, confection de vêtements, mécanique automobile).
- d. Articles nécessitant des conditions climatiques contrôlées pour un transport sécuritaire (p. ex., marchandises périssables).
- e. Bétails et animaux de compagnies.
- f. Aéronefs, ultralégers et microlégers et leurs pièces.
- g. Matériel agricole ou de chantier plus spécialisé que ce que nécessite l'entretien de maison.
- h. Barbecues extérieurs fixes (en brique, en ciment ou en pierre).
- i. Pierres de terrasse, pierres ornementales et statues en béton.
- j. Remorques dont les dimensions sont supérieures à 12 pi de longueur x 8 pi de largeur x 3 pi de hauteur.
- k. Matériaux de construction en sus de la limite de 500 lb.
- l. Tous les types de clôtures extérieures (en n'importe quel matériau) et tout type d'enclos pour animaux (ne comprend pas les cages de transport).
- m. Tous les types de constructions portables en bois, tels que les remises portables, les abris de jardin et les niches.
- n. Bois de chauffage.
- o. Motomarines et embarcations (sans la remorque) d'une longueur supérieure à 12 pi.
- p. Canots et kayaks d'une longueur supérieure à 18 pi.
- q. Articles qui ne se trouvent pas à la résidence avant le jour de l'emballage (jour précédant le jour du chargement).

- r. Piscines hors terre (n'inclut pas les piscines gonflables et les piscines pour enfant).
- s. Saunas de plus de 152 pieds cubes.
- t. Armoires et remises en acier dont les dimensions sont supérieures à 12 pi x 12 pi x 8 pi.
- u. Cannabis ou tout accessoire lié à la consommation de drogue.
- v. Produits liquides (p. ex., pots de peinture, savon liquide, shampoing, pots Mason scellés et alcool).

### Articles de grande valeur

1. Si vous prévoyez expédier des articles de grande valeur, ils doivent figurer sur le formulaire d'inventaire des articles de grande valeur (IAGV) fourni par l'entrepreneur en indiquant la marque, le modèle et le numéro de série, si applicable. 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. L'entrepreneur révisera avec vous le formulaire IAGV afin de s'assurer qu'il est complet.
2. Une preuve d'achat ou encore l'estimation d'un évaluateur professionnel (30 jours ou moins) 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. Les articles de cette catégorie évalués à plus de 5 000 \$ doivent être accompagnés d'une évaluation écrite. Dans les cas où un article ne peut être décrit précisément, une photographie de l'article est requise.
3. Les articles suivants **ne sont pas couverts** par la couverture d'assurance du transporteur et doivent voyager avec vous : **comptes, factures, actes, reconnaissance de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, objets en céramique, collections de timbres et de pièces, billets d'avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, actions, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins industriels, teinture ou schémas, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées, ou pièces d'aéronefs.**
4. 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'entrepreneur. Demandez à l'entrepreneur 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.

### Véhicules récréatifs

L'entrepreneur doit transporter avec les AM et EP, les véhicules récréatifs et autres équipements motorisés énumérés ci-dessous.

- a. Véhicules tout-terrain (VTT).
- b. Motomarines d'une longueur de 12 pi (p. ex., Sea-Doo, embarcation à pagaie).
- c. Embarcations d'une longueur inférieure à 12 pi dotées de moteurs en bord ou hors-bord.
- d. Motoneiges.

- e. Motocyclettes.
- f. Tricycles et bicyclettes motorisés.
- g. Cyclomoteurs.
- h. Scooters.

#### Articles nécessitant une manutention spécialisée

Si l'entrepreneur détermine que, pour des raisons de sécurité ou pour éviter d'endommager inutilement la résidence, on ne peut pas déplacer un article vers un endroit spécifique de la résidence ou à partir de cet endroit sans l'aide de services de manutention professionnels, l'entrepreneur doit

- a) indiquer à l'expéditeur, lors de la consultation préalable au déménagement, les articles qui nécessitent une manutention spécialisée.
- b) L'expéditeur est responsable, **à ses frais**, de l'identification et de la préparation des articles ayant besoin d'une manutention spécialisée incluant l'équipement nécessaire pour déménager les articles à un endroit où l'entrepreneur puisse y accéder pour le chargement.

## Annexe B : EMBALLAGE

Les services d'emballage comprennent l'emballage des AM et EP, la préparation et la certification des articles et des appareils ménagers, le démontage du mobilier ou d'autres articles aux fins d'emballage convenable, l'inspection de toute boîte emballée par l'expéditeur (pour les articles non admissibles) et la mise en caisse d'articles si le transporteur le juge nécessaire. Le transporteur peut remballer les contenants que vous avez emballés. Toutefois, si le transporteur décide de ne pas remballer un contenant, il demeurera responsable des articles que contient celui-ci.

### Emballage – Responsabilités de l'expéditeur

1. Vous êtes responsables de fournir à l'entrepreneur des dispositifs d'immobilisation, comme convenu dans le cadre de la consultation préalable au déménagement, afin d'empêcher tout mouvement au cours du déménagement comme le prescrit le manuel d'instructions du fabricant. Si ce dernier ne fournit pas de dispositifs d'immobilisation, l'entrepreneur ne sera pas tenu responsable des dommages subis ultérieurement.
2. Vous devez être prêt à fournir des instructions ou à aider au démontage en fournissant des directives au besoin le jour de l'emballage / chargement.
3. Les armes non restrictives doivent avoir la gâchette verrouillée et doit être préemballée dans un contenant opaque et scellé. Le boîtier ne doit pas comporter d'inscription indiquant ce qu'il renferme. Les renseignements sur les armes doivent être fournis à l'entrepreneur (marque, modèle et numéro de série). Les déménageurs savent alors qu'ils transportent des armes à feu, et prennent les mesures appropriées.
4. Séparer les articles personnels nécessaires que vous garderez 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 la PVN pourvu que vous puissiez transporter ces articles de façon sécuritaire.

### Emballage – Responsabilités de l'entrepreneur

1. L'entrepreneur est responsable de compléter l'emballage le jour avant la date de chargement. Pour une expédition de moins de 4 000 lb., l'emballage et le chargement peuvent se faire à la date de chargement.
2. Si un préemballage est requis, l'entrepreneur peut faire le préemballage sans autorisation préalable pour une expédition avec un poids de 14 000 lb. ou plus. Le préemballage ne doit pas avoir lieu plus tôt que 10 jours avant la date de chargement. L'entrepreneur ne doit pas préemballer un article qui empêcherait l'expéditeur de dormir ou de manger à sa résidence ou qui a été désigné comme essentiel à la vie quotidienne.
3. L'entrepreneur a la responsabilité d'établir la date et les heures de préemballage avec l'expéditeur, de préférence pendant la consultation

préalable au déménagement, mais au plus tard trois semaines avant la date de chargement.

4. Deux journées sont automatiquement accordées pour l'emballage et le chargement des déménagements depuis l'entrepôt d'un tiers (installations d'entreposage privées). Ils ne sont pas soumis à des inventaires préimprimés.

#### Préparation et certification des articles et des appareils ménagers – Responsabilité de l'expéditeur

Vous êtes responsables de rendre tous les articles et les appareils ménagers accessibles pour la préparation et la certification incluant le vidage des laveuses, réfrigérateurs avec fabrication de glace et les lave-vaisselles portatifs.

#### Préparation et certification des articles et des appareils ménagers – Responsabilités de l'entrepreneur

L'entrepreneur est responsable d'assurer la préparation et la certification des principaux articles et des appareils ménagers à expédier et ce sans interférer avec l'emballage. Le dernier jour de l'emballage, l'entrepreneur doit :

- a. S'assurer que des membres du personnel qualifiés attestent l'état de fonctionnement de tous les articles et appareils ménagers importants.
- b. S'assurer qu'un technicien qualifié prépare les articles pour l'expédition conformément aux instructions du fabricant en immobilisant le tambour de la laveuse et en vidant les tuyaux connexes.
- c. Remettre à l'expéditeur un exemplaire de la liste des articles et appareils ménagers importants préparés et certifiés en vue de l'expédition. Ce formulaire doit être signé et daté par l'entrepreneur et l'expéditeur.

## Annexe C : CHARGEMENT

### Vos responsabilités

1. Assurez-vous que tous vos biens sont chargés. Vous êtes responsables de vous assurer que tout est chargé avant le départ de l'équipe de déménagement.
2. Assurez-vous de faire une inspection visuelle de votre résidence et notez tout dommage à la suite des activités d'emballage et de chargement.

### Responsabilités de l'entrepreneur

1. L'entrepreneur peut demander une autorisation du CD pour fournir des services de préchargement lorsque le temps est limité ou lorsque jugé nécessaire. Lorsque l'autorisation est obtenue, l'entrepreneur vous en informera et doit compléter l'emballage avant le préchargement.
2. L'entrepreneur doit affecter une unité pouvant contenir l'entièreté de l'expédition.
3. L'entrepreneur doit effectuer un seul ramassage pour les AM et EP. Le préemballage, l'emballage et le chargement sont considérés comme constituant un ramassage à un endroit.
4. Seulement lors de circonstances exceptionnelles, demander l'approbation du CD pour la livraison d'une remorque à la résidence de l'expéditeur, pour le chargement.
5. L'entrepreneur est responsable de démonter le mobilier et les autres articles qui doivent l'être (à moins qu'ils ne soient expressément exclus dans l'Annexe A).
6. L'entrepreneur est responsable d'étiqueter et préparer les AM et EP, avec la participation de l'expéditeur, en utilisant la liste d'inventaire préimprimée.
7. L'entrepreneur doit placer tous les AM et EP à l'intérieur de la remorque. Il est strictement interdit d'attacher des effets quelconques à l'extérieur de la remorque (p. ex., dans un hayon arrière).
8. L'entrepreneur est responsable de fournir à l'expéditeur une copie de la liste d'inventaire des biens, qui doit être signée et datée par l'entrepreneur et l'expéditeur.
9. L'entrepreneur est responsable d'enlever tout matériel d'emballage non utilisé et tout autre débris de la résidence de l'expéditeur.

## Annexe D : DÉCHARGEMENT

### Vos responsabilités

1. Faire le compte de tous vos articles à l'aide de la liste de contrôle ou la liste d'inventaire.
2. S'il y a une expédition en deux parties, noter les articles manquants désignés comme essentiels à la vie quotidienne.
3. Vous ne pouvez pas retarder la livraison en raison de travaux de rénovation, peinture, nettoyage, etc.
4. Les articles ne peuvent être livrés qu'à un seul endroit.

### Responsabilités de l'entrepreneur

1. L'entrepreneur est responsable de décharger et placer les AM et EP dans les pièces correspondantes, selon la liste d'inventaire ou selon les directives de l'expéditeur.
2. L'entrepreneur est responsable de réassembler les meubles et tous les autres articles qui ont été démontés par l'entrepreneur à l'origine.
3. L'entrepreneur est responsable de préparer les articles et les appareils ménagers importants en vue de leur utilisation. Cela ne comprend pas le branchement du gaz ou de l'eau. Ceci est la responsabilité de l'expéditeur.
4. L'entrepreneur doit aider l'expéditeur lors du déchargement et s'assurer de noter tout dommage visible ou toute perte sur la liste d'inventaire avant que ce dernier ne la signe.
5. L'entrepreneur remettra à l'expéditeur une copie de la liste d'inventaire signée avant de quitter la résidence. La signature de la liste d'inventaire ne signifie pas que l'expéditeur ne peut pas déposer une réclamation pour perte ou dommages même si cette perte ou ces dommages n'ont pas été notés au moment de la livraison.

## Annexe E : DÉBALLAGE

### Vos responsabilités

1. Vous avez le droit de refuser les services de déballage. Si vous décidez d'effectuer votre propre déballage, vous allez devoir signer un formulaire certifiant que vous avez refusé les services de déballage.
2. Si vous refusez les services de déballage, l'entrepreneur n'est pas responsable d'éliminer le matériel d'emballage et de défaire les boîtes. De plus, l'entrepreneur ne sera pas responsable de la perte ou de l'endommagement des articles emballés.

### Responsabilités de l'entrepreneur

1. Vous avez droit à un service de déballage complet. L'entrepreneur est tenu de placer les articles déballés sur les tables / comptoirs / étagères, mais pas de les mettre dans des placards ou des tiroirs. L'entrepreneur doit vous accorder assez de temps pour que vous puissiez ranger les articles à mesure qu'ils sont déballés.
2. Effectuer de nouveau la certification des articles et appareils ménagers. Le jour du déballage, l'entrepreneur doit s'assurer que les articles et appareils ménagers importants sont préparés en vue d'être utilisés par vous au plus tard le jour du déballage, c.-à-d. que tout ce qui entrave le mouvement doit être déplacé. Pour les petites expéditions qui sont livrées et déballées la même journée, l'entrepreneur peut effectuer la récertification 24 heures après la livraison pour allouer le temps aux appareils de s'acclimater.
3. Étant donné que la certification aux points d'origine et de destination s'effectue à la discrétion de l'entrepreneur, celui-ci sera tenu responsable des dommages causés aux articles et aux appareils électroménagers, à moins que l'on puisse prouver de façon concluante que ces dommages ne sont pas liés au déménagement. Si un article ou un appareil électroménager ne fonctionne pas au point de destination, on présumera que les dommages sont liés au déménagement, à moins qu'un technicien en réparations qualifié n'indique le contraire.
4. Le formulaire de « Perte/Dommage – articles emballés » : L'entrepreneur doit vous aider à noter les pertes ou les dommages sur le formulaire « PERTE/DOMMAGE – ARTICLES EMBALLÉS ». L'entrepreneur doit vous remettre une copie du formulaire dûment rempli, signé et daté. S'il n'y a aucun dommage, le formulaire doit être annoté comme tel.
5. Certificat de déballage : L'entrepreneur doit vous faire signer et dater le certificat de déballage une fois que le déballage a été fait à votre satisfaction. L'entrepreneur doit vous remettre une copie du formulaire dûment rempli, signé et daté.
6. L'entrepreneur se doit d'enlever le matériel et les contenants d'emballage de la résidence une fois le déballage terminé.

## Annexe F : PROTECTION VALEUR À NEUF (PVN) ET PROCESSUS DE RÉCLAMATION

### Soumettre une réclamation

#### Vos responsabilités

1. Soumettre une demande de réclamation dans les 90 jours ouvrables suivant la date de livraison. Pour tous dommages à la propriété à destination, une réclamation séparée doit être soumise dans les 7 jours civils suivant la date de livraison. Vous ne pouvez soumettre qu'une seule réclamation; il est donc essentiel que votre demande soit complète car aucune réclamation supplémentaire ne sera acceptée.
2. Si vous ne possédez pas les reçus originaux pour les articles que vous réclamez, **il est de votre responsabilité de faire une recherche et de fournir une justification pour le coût des articles** que vous proposez comme remplacements.
3. Veuillez prendre note que, selon le processus typique, lorsque le remplacement est approuvé, l'entrepreneur vous fournira un chèque de 50 % du coût convenu de remplacement. Une fois que l'article est acheté, vous devez soumettre les reçus. L'entrepreneur vous transmettra par la suite le montant restant du coût de remplacement.
4. Ne pas procéder aux réparations, au remplacement ou à l'élimination des produits endommagés ou manquants. L'entrepreneur se réserve le droit d'inspecter et de choisir l'entreprise de réparation si nécessaire.
5. Bien que l'entrepreneur mettra tout en œuvre pour régler votre demande de réclamation à votre satisfaction, vous pourriez ne pas être d'accord avec l'évaluation. Si c'est le cas, vous devriez communiquer avec l'entrepreneur par écrit dès que possible et demander une révision de votre règlement proposé.
6. Vérifiez votre trousse de renseignements préalables au déménagement pour obtenir une liste des exclusions et des exceptions à la couverture PVN.
7. Communiquer avec l'entrepreneur, en utilisant le numéro inscrit dans votre brochure, s'il y a des dommages à votre propriété à n'importe quel stade du déménagement. **Les réclamations pour dommages à la propriété sont différentes du PVN (voir étape 3 – Chargement et Étape 4 – déchargement)**. Veuillez également noter tout dommage à votre propriété sur votre inventaire, le connaissance ou sur le certificat d'emballage / déballage.

#### Entrepreneur – Contact réclamations

Nom et adresse de l'entrepreneur

Téléphone:

Télécopieur:

Site web:

Courriel:

**Demande de réclamation en ligne**

**Commented [BM(1):** Contractor can include their online process

NOTE: Assurez-vous d'avoir tous vos documents de déménagement et la liste des articles pour lesquels vous souhaitez faire une réclamation car vous devrez faire référence à ces documents. Au besoin vous pourrez sauvegarder votre réclamation comme travail en cours, cependant il est recommandé de sauvegarder votre propre copie aux fins de référence.

### Responsabilités de l'entrepreneur

1. Désigner un gestionnaire de compte pour gérer le processus de réclamation.
2. Veiller à ce que le degré de satisfaction à l'égard du règlement des réclamations soit toujours élevé.
3. Informer l'expéditeur clairement, par écrit, du processus de règlement de la réclamation liée à la perte ou aux dommages en lui fournissant des directives claires et concises sur la méthode de présentation d'une réclamation.
4. Fournir un formulaire de réclamation visant les AM et EP à l'expéditeur dans les cinq jours civils suivant la demande de présentation d'une réclamation.
5. Aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin.
6. Fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider dans le cadre du processus de règlement des réclamations.
7. Assurer un suivi avec l'expéditeur des documents manquants dans les deux jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.
8. Fournir à l'expéditeur un règlement acceptable dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation visant des AM et EP accompagnée des documents pertinents.
9. Fournir à l'expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport expliquant en détail chacune des demandes acceptées et refusées.

### Protection valeur à neuf

1. L'entrepreneur doit :
  - a. Fournir la protection valeur à neuf (PVN), si applicable, telle qu'elle est décrite, pour la perte physique ou les dommages matériels découlant d'une mauvaise manutention ou d'incidents dont l'entrepreneur est responsable et qui ont eu lieu lors du préemballage, de l'emballage, du chargement, du transport, de l'entreposage, du déchargement ou du déballage des AM et EP de l'expéditeur.
  - b. Être responsable de la PVN à toutes les étapes du déménagement, peu importe qui fournit les services au nom de l'entrepreneur.
2. La protection minimale pour des expéditions en transit, local ou de longue distance, des biens en entreposage à long terme est de 120 000 \$. Si l'expéditeur souhaite une PVN supplémentaire au 120 000 \$ le taux est calculé par tranche de 1 000 \$ de la valeur de la PVN supplémentaire. Dans le cas d'une catastrophe, dont le résultat est une perte totale ou tout sauf une perte totale, la perte de l'expédition ou les lots en entreposage à long terme, la couverture sera appliqué à chaque expédition en transit ou lots en entreposage à long terme. Les taxes sont exclues du montant de la couverture.

3. La couverture doit s'étendre de l'emballage au point d'origine jusqu'au déballage au point de destination, incluant l'entreposage en cours de route ou l'entreposage en fourgon peu importe le moyen de transport utilisé.
4. Si l'expéditeur souhaite obtenir une protection valeur à neuf supplémentaire parce que celle qui est fournie par le gouvernement n'est pas suffisante pour la valeur des biens, l'entrepreneur doit lui en donner la possibilité.
5. L'entrepreneur doit assumer le coût du remplacement ou de la réparation des articles et des appareils ménagers importants qui ont été certifiés en bon état de fonctionnement à l'origine et qui, à destination, ne fonctionnent plus, à moins qu'il ait été prouvé que les dommages ne sont pas liés au déménagement.
6. Les articles ci-dessous sont exclus de la couverture de protection valeur à neuf.
  - a. Comptes, factures, actes, reconnaissances de dette, lettres de crédit, passeports, documents, plantes d'intérieur, objets en terre cuite, collections de timbres ou de monnaies, billets d'avion ou autres, timbres-poste, argent, devises, lingots, billets à ordre, valeurs, manuscrits, parchemins, trophées et prix, certificats, dessins industriels, matrices et modèles, pierres précieuses, bijoux, fleurs séchées et pièces d'aéronef.
  - b. Perte de nourriture ou les biens consommables.
  - c. Pertes et dommages résultant d'un vice propre à l'article assuré ou de l'usure normale, à moins que la détérioration soit directement liée à un entreposage inadéquat par l'entrepreneur.
  - d. Pertes ou dommages causés par une guerre, une invasion, un acte d'un ennemi étranger, des hostilités (qu'une guerre ait été déclarée ou non), une guerre civile, une rébellion, une révolution, une insurrection ou une puissance militaire.
  - e. Pertes ou dommages causés par de la contamination aux matières radioactives.
  - f. Perte de la valeur marchande d'antiquités, d'œuvres d'art ou d'autres articles de grande valeur qui ont été endommagés et réparés par l'entrepreneur.
  - g. Temps d'indisponibilité d'un ordinateur, la location de téléviseurs et autres pertes connexes.
  - h. Bouleversement émotionnel ou stress, perte ou endommagement d'articles ayant une valeur intrinsèque tels qu'un album de famille, des articles souvenirs, des articles reçus en héritage, etc.
  - i. Temps consacré aux appels téléphoniques et aux déplacements pour régler une réclamation
7. Aux fins du présent contrat, la date de la découverte d'une perte ou de dommages par l'expéditeur ou signalée à l'expéditeur par l'entrepreneur est considérée le jour où la perte ou les dommages sont survenus.
8. Le règlement doit être basé sur le moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation du ou des articles avec du matériel neuf du même type et de la même qualité ou le coût du remplacement du ou des articles, taxes applicables comprises.
9. Afin d'accélérer le traitement d'une réclamation, l'entrepreneur peut offrir une indemnité pour dommages apparents raisonnable si les dommages sont mineurs,

comme une petite éraflure ou une entaille à un article que l'expéditeur ne veut pas faire réparer ou remplacer. Dans ce cas, la responsabilité de l'entrepreneur est limitée au moins élevé des deux coûts suivants : le coût de la réparation (taxes applicables comprises) ou le coût de la dépréciation de la valeur de l'article.

10. En cas de perte d'un véhicule récréatif ou de dommages causés à celui-ci, la responsabilité de l'entrepreneur se limite à la valeur du véhicule selon le Livre bleu canadien au mois où a eu lieu le chargement ou à la valeur estimée préparée par un professionnel. L'entrepreneur doit réparer le ou les articles avec du matériel de même type et de même qualité.
11. L'entrepreneur n'aura pas à payer les coûts de réparation ou de remplacement en cas de dommages mineurs causés à des articles, comme les outils de jardinage, les tondeuses à gazon, les souffleuses, les articles de sport, les embarcations et les canoës, auxquels un usage normal peut occasionner des dégâts tels que des égratignures, des échancrures, un écaillage ou des rayures.
12. L'entrepreneur doit assumer tous les coûts associés à l'obtention d'estimations de réparations ou d'autres documents requis.
13. Dans le cas où un chargement ne peut être livré en raison d'une perte ou de dommages importants, l'entrepreneur doit prendre immédiatement des mesures pour permettre à l'expéditeur d'emménager dans sa résidence et de commencer à y vivre (p. ex. y dormir, y préparer et y prendre ses repas), où il doit assumer le coût des repas et de l'hébergement à l'extérieur, selon les taux fixés par le Conseil du Trésor après le dernier jour du temps requis pour le transport.
14. Dans le cas de perte ou de dommages survenus à l'entrepôt, où l'expéditeur ne peut se rendre, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur de la perte ou des dommages par écrit par l'entremise de l'AT. Voici alors les options qui s'offrent à l'expéditeur :
  - a. Autoriser la réparation immédiate de l'article endommagé ou le remplacement immédiat de l'article perdu, sous réserve de l'approbation d'un représentant qu'il aura choisi.
  - b. Faire réparer ou remplacer l'article perdu ou endommagé quand il est en mesure d'accepter la livraison du lot mis en ELT.
  - c. Lorsque l'entrepreneur assume les coûts de remplacement des articles endommagés, les articles endommagés deviennent sa propriété.

## Processus de règlement des réclamations

**Il est important de noter que le Canada n'est pas une partie prenante au processus de règlement des réclamations. Toutes négociations et tous règlements ultérieurs se font entre l'entrepreneur et de l'expéditeur.**

1. Quand un expéditeur fait connaître son intention de déposer une réclamation pour perte ou dommages, l'entrepreneur doit s'engager dans le processus de règlement des réclamations. L'entrepreneur doit dans tous les cas:
  - a. Fournir des services de règlement des réclamations, avec toute la documentation connexe, dans la langue officielle choisie par l'expéditeur (l'anglais ou le français).
  - b. Désigner un gestionnaire de réclamations pour surveiller les services, de manière à maintenir un degré de satisfaction élevé envers le règlement des réclamations.
  - c. Informer l'expéditeur, par écrit, au sujet du processus de réclamation pour perte ou dommages, en lui fournissant des instructions claires et concises décrivant comment déposer une réclamation. Les instructions doivent également présenter les restrictions réglementaires, indiquer que la réclamation doit être déposée dans les 90 jours civils suivant la date de livraison à la résidence. Décrire les procédures de règlement et fournir les échéances à respecter. Faire preuve de souplesse, en permettant aux demandeurs de déposer et modifier une réclamation jusqu'à 90 jours civils après la date de livraison à la résidence; être raisonnable, en prenant en compte la demande de prolongation de l'expéditeur lorsque des circonstances atténuantes le justifient.
  - d. Remettre à l'expéditeur un formulaire de réclamation portant sur les AM et EP dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la demande de soumission d'une réclamation.
  - e. Aider l'expéditeur à remplir le formulaire de réclamation, au besoin, en attestant la preuve de perte ou de dommages et en répondant à toutes ses questions sur la façon de remplir le formulaire et le processus de règlement des réclamations.
  - f. Fournir à l'expéditeur les coordonnées d'une personne-ressource (un agent de compte) pour le guider dans le cadre du processus de règlement des réclamations.
  - g. Pour toute réclamation mal documentée, faire un suivi auprès de l'expéditeur dans les deux (2) jours ouvrables suivant la réception de la demande.
  - h. Présenter à l'expéditeur une offre de règlement acceptable dans les 45 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation bien étayée et exhaustive portant sur des AM et EP, y compris toute modification.

- i. Accepter de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation quand les circonstances le justifient, comme une affectation ou un déploiement rapide ou une autre situation semblable. Dans de telles circonstances, l'entrepreneur doit aviser l'expéditeur par écrit que la réclamation doit être reçue par l'entrepreneur avant l'expiration du délai prévu par la loi.
- j. Remettre à l'expéditeur, avec chaque chèque de règlement, un rapport détaillé en expliquant les refus.

## Annexe G : VÉHICULE AUTOMOBILE PRIVÉ (VAP)

### Introduction

La présente annexe détaille les services que vous recevrez de l'entrepreneur et ce qu'on attend de vous (l'expéditeur) pour le transport de votre véhicule personnel. Tous les efforts ont été faits pour assurer que le contenu de cette annexe reflète le contenu du contrat actuel pour le déménagement des VAP. Veuillez examiner les informations contenues dans la présente annexe et contactez votre Coordonnateur de déménagement si vous avez des questions et ce à tout moment durant le déménagement.

Vos responsabilités	Responsabilités de l'entrepreneur
Au point d'origine, vous devrez préparer le véhicule pour l'entrepreneur ou son représentant, à votre résidence ou à un autre endroit désigné.	Au moment de l'évaluation, le consultant en déménagement vous fournira de l'information sur la préparation de votre véhicule.
Le véhicule doit être propre et préparé selon les directives fournies par l'entrepreneur.	Communiquer avec l'expéditeur 2 jours civils avant la date de chargement afin de confirmer l'heure du chargement et l'emplacement convenu. Si vous n'êtes pas en mesure d'être présent lors du chargement, vous pouvez mandater une autre personne de le faire à votre place.
Avec l'aide de l'entrepreneur, vous devez inspecter le VAP et l'entrepreneur remplira un rapport sur l'état du véhicule (REV).	Charger le véhicule au domicile de l'expéditeur ou à un emplacement spécifié.
Une fois livré, vous devez examiner l'état de votre véhicule à l'aide du REV.	Livrer le véhicule au domicile ou à un emplacement spécifié.
Remplir le REV et obtenir la signature de l'expéditeur.	Remplir le REV et obtenir la signature de l'expéditeur à l'origine et à destination.
	Veiller à ce que le véhicule soit suffisamment propre pour permettre de l'examiner correctement avec l'expéditeur afin de déceler tout dommage qu'il pourrait avoir subi.

## Général

1. Un VAP en mauvais état ne doit pas être expédié aux frais du Canada. Vérifier que le VAP est en bon état de fonctionnement avant le transport. Vous serez responsable du coût des réparations pour rendre le VAP fonctionnel. Le transporteur n'expédiera qu'un véhicule immatriculé, enregistré, et assuré.
2. La couverture d'assurance pour un nouveau VAP est le coût réel du VAP comme indiqué sur l'acte de vente fourni par l'expéditeur.
3. Pour un VAP d'occasion, la valeur du véhicule selon le Livre rouge canadien (valeurs officielles des voitures d'occasion et des vieilles voitures et des camionnettes canadiennes) correspond à la valeur en date du mois du chargement. Une couverture additionnelle de 1 000 \$ sera ajoutée pour couvrir les options et accessoires. Seuls des accessoires et outils fixés en permanence, comme ceux utilisés pour changer une roue et effectuer de petites réparations, peuvent être expédiés avec le véhicule. Vous ne devez laisser aucun article personnel, article ménager ou autre effet dans le véhicule lorsque celui-ci est remis à l'entrepreneur.
4. Pour un VAP d'occasion qui ne figure pas dans le Livre rouge canadien, la protection sera fondée sur l'évaluation courante (d'au plus trente jours) qu'a obtenue l'expéditeur d'une entreprise d'évaluation professionnelle. L'expéditeur est responsable d'obtenir et de payer pour cette évaluation.
5. L'entrepreneur vous contactera dans les 5 jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement et dans les 2 jours civils suivant la réception d'une demande de déménagement urgent pour confirmer les renseignements sur le VAP. L'entrepreneur vous avisera à ce moment de la documentation exigée pour les douanes si l'origine ou la destination sont à l'extérieur du Canada. Le transport de votre VAP est régi par le temps de transport indiqué dans le temps de transit garanti (TTG) qui correspond au nombre maximal de jours civils requis pour la livraison d'un VAP. Lorsque vous arrivez à destination, veuillez consulter votre Coordonnateur de déménagement pour confirmer si votre VAP(s) est prêt pour la livraison.
6. Vous devez enlever les enjoliveurs de roues et les ranger solidement dans le coffre à bagages du véhicule. Vous ne devez laisser aucun article personnel, article ménager ou autre effet dans le véhicule lorsque celui-ci est remis à l'entrepreneur. Les sièges de sécurité / d'appoint pour enfants ne doivent pas être laissés dans le VAP. Assurez-vous que le VAP est lavé et nettoyé avant d'être inspecté et chargé par l'entrepreneur. Laisser les clés à l'entrepreneur.
7. Le véhicule doit contenir une quantité suffisante d'huile et de graisse. De plus, le réservoir de carburant doit être rempli au moins au quart lorsque le véhicule est remis pour le déménagement. Le radiateur doit contenir une quantité suffisante d'antigel d'une concentration appropriée pour protéger le véhicule contre les dommages causés par le froid. Tous les pneus, y compris la roue de secours, doivent être en bon état et répondre aux normes de sécurité minimales. La roue de secours d'urgence doit être correctement fixée. Les pneus de rechange (pneus d'hiver par exemple) ne doivent pas être placés dans le véhicule pour le transport, ceux-ci seront transportés avec vos AM et EP.

8. Veuillez informer le transporteur de toute consigne particulière de manipulation pour le VAP, comme celles pour le système d'alarme, antivol mécanique, ou d'autres accessoires uniques nécessaires au fonctionnement du VAP.

### À destination

1. Dans le cadre du processus de livraison, vous êtes tenu de fournir vos coordonnées à votre CD ainsi qu'à l'entrepreneur de sorte que vous pouvez être contacté dès que votre véhicule est disponible pour la livraison. Après notification de l'arrivée de votre VAP(s), vous devez contacter l'entrepreneur afin d'obtenir les documents d'expédition.
2. Si votre VAP est importé au Canada: vous devez ramasser les documents d'expédition et déclarer le VAP au bureau de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) le plus proche pour dédouaner le VAP. Une fois les formalités douanières effectuées, veuillez retourner à l'entrepreneur avec les documents de l'ASFC timbrés.
3. Avant de prendre possession de votre VAP assurez-vous que le VAP a été lavé et nettoyé pour permettre un examen adéquat pour tous dommages qui auraient pu se produire pendant le transport. Examiner soigneusement, en notant tous les nouveaux dommages sur le REV de l'entrepreneur, et signer pour accuser réception de votre VAP. Le fait de ne pas annoter de nouveaux dommages sur le REV peut compromettre une éventuelle réclamation. Le transporteur est responsable de vous fournir une copie du REV signé. Si vous constatez des dommages après le départ du transporteur, vous devez le signaler immédiatement (dans les 24 heures) afin que votre dossier puisse être annoté en conséquence.

### Processus de réclamation (VAP)

1. Les services de règlement des réclamations ainsi que toute la documentation connexe seront fournis dans une des langues officielles du Canada choisie par l'expéditeur.
2. Les réclamations doivent être déposées dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la date de livraison du VAP. Dans des circonstances exceptionnelles, l'expéditeur peut demander à l'entrepreneur de prolonger le délai de dépôt d'une réclamation. Ces circonstances sont définies comme un déploiement ou une affectation imprévue, ou d'autres affectations similaires.

### Réclamations Canada/É.-U.

1. Les formulaires de réclamation et les instructions pour remplir le formulaire sont disponibles sur les sites Web de l'entrepreneur assigné.
2. L'entrepreneur vous aidera à remplir le formulaire de réclamation, en attestant la preuve de la perte ou du dommage et en répondant à toutes vos questions concernant le formulaire et le processus de règlement des réclamations.
3. L'entrepreneur doit confirmer la réception de la réclamation dans les 2 jours ouvrables suivants et s'assurer qu'elle est convenablement documentée. Dans le cas où le

formulaire a été incorrectement rempli ou mal documenté, l'entrepreneur doit vous informer par écrit dans les deux 2 jours ouvrables en indiquant les mesures correctives requises.

4. Toute préoccupation concernant le processus d'expédition du VAP – ou toute autre partie de processus - peut être communiquée au Coordonnateur de déménagement. Vos commentaires sont appréciés car ils contribueront à résoudre les problèmes et améliorer la qualité du service.

## Annexe H : DÉMÉNAGEMENTS TRANSFRONTALIERS (ÉTATS-UNIS) ET MEXIQUE

Si vous déménagez aux États-Unis, vous et votre famille ne pouvez pas vous rendre aux États-Unis sans être en possession de tous les documents requis. Lors de la consultation préalable au déménagement l'entrepreneur doit vous informer de tous les documents requis pour l'expédition des AM et EP et le VAP. L'entrepreneur doit confirmer auprès de l'expéditeur si tous les documents requis sont complets, au plus tard 5 jours ouvrables avant la date de chargement. Si la documentation requise n'est pas complète, le Coordonnateur de déménagement doit en être avisé immédiatement.

1. Pour tous les déménagements diplomatiques à destination des États-Unis, l'entrepreneur doit suivre le processus décrit ci-dessous :
  - a) Tous les renseignements et/ou documents doivent être envoyés à l'ambassade du Canada à Washington D.C. (WHSDC), par courriel, à l'adresse [WSHDCRelocation@international.gc.ca](mailto:WSHDCRelocation@international.gc.ca).
  - b) Tous les renseignements et/ou documents pour les déménagements à destination du consulat de New York doivent être envoyés, par courriel, à l'adresse [CNGNY-PRMNY-Protocl@international.gc.ca](mailto:CNGNY-PRMNY-Protocl@international.gc.ca)
  - c) Les AM et EP ne peuvent être envoyés qu'après avoir été approuvés par WHSDC ou New York.
  - d) Le jour du chargement, les AM et EP doivent être placés dans un entrepôt au lieu de départ jusqu'à ce que le dédouanement soit reçu.
2. Pour tous les déménagements diplomatiques à destination du Mexique, l'entrepreneur doit suivre le processus décrit dans le contrat.
3. L'entrepreneur vous informera des documents requis pour un déménagement au Canada avec un point d'origine aux États-Unis ou au Mexique.
4. Pour tous déménagements des/aux États-Unis et/ou du/au Mexique, vous devez demander au chauffeur/chef d'équipe de l'entrepreneur de vous remettre toutes les copies papiers de vos informations personnelles, comme passeport, VISA, enregistrement de véhicule, etc. qui ont été remises au chauffeur/chef d'équipe pour faciliter votre déménagement.

## Véhicules automobiles privés

1. Vous devez être en possession de l'original de l'immatriculation valide ou d'une preuve de propriété, d'une copie de votre passeport et de tout autre document requis pour faciliter l'entrée du VAP dans le pays de destination. Cette documentation DOIT être conservée avec vous pour le dédouanement et l'enregistrement du VAP. Veuillez vous référer immédiatement à votre MC si des documents originaux sont demandés par l'entrepreneur
2. Seuls les accessoires et outils du VAP fixés en permanence, tels que ceux utilisés pour changer les pneus et effectuer des réparations mineures, doivent être laissés dans le véhicule. En tant qu'expéditeur, vous êtes responsable de retirer la ou les plaques d'immatriculation avant de remettre le VAP. Chaque expéditeur est tenu de vérifier s'il doit conserver ses plaques d'immatriculation provinciales.
3. Pour certaines destinations, l'entrepreneur pourrait devoir expédier le VAP dans un conteneur maritime, ce qui nécessitera le débranchement de la batterie. Le Contractant informera l'Expéditeur si tel est le cas et lui demandera de fournir toutes instructions particulières pour le débranchement de la batterie.
4. Veiller à ce que l'entrepreneur prépare le rapport sur l'état du véhicule à l'origine en votre présence et vous en fournisse une copie après avoir vérifié et signé toute identification de dommages préexistants sur le VAP, y compris : l'état extérieur de la carrosserie, tel que les bosses, les rayures ou les dommages au verre, etc., le train de roulement, les détails extérieurs comme la batterie, les phares antibrouillard/spots, l'état des pneus, le pare-brise, etc. Les détails intérieurs tels que la moquette et le rembourrage.

Veillez noter que pour les déménagements diplomatiques comprenant une expédition de VAP aux États-Unis, l'entrepreneur assurera la liaison avec les déménagements à l'ambassade du Canada à Washington pour organiser la livraison de votre ou vos VAP.

**GLOSSAIRE DES TERMES**

<b>Terme</b>	<b>Définition</b>
Article de grande valeur	Antiquité, fourrure, médaille, etc. dont la valeur est estimée à 5 000 \$ ou plus
Articles et appareils ménagers principaux	Machines à laver, sécheuses, réfrigérateurs, cuisinières, fours à convection, lave-vaisselle mobiles, congélateurs et télévisions
Articles ménagers et effets personnels (AM et EP)	Meubles et effets personnels résidentiels appartenant à l'expéditeur
Coordonnateur des déménagements (CD)	Principal point de contact du Canada, qui collabore avec l'entrepreneur, au besoin, pour coordonner tous les aspects du déménagement de l'expéditeur. Il peut également être appelé « AT » (agent de transport) dans le cas du MDN, et « SSR » (spécialiste des services de réinstallation) dans le cas de la GRC.
Cycle de vie du déménagement	Services d'expédition d'AM et EP, ce qui comprend la consultation préalable au déménagement, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage en cours de route (ECR), l'entreposage à long terme (ELT), le déchargement, le déballage, la protection valeur à neuf (PVN), la facturation et les services de règlement des réclamations
Date pour laquelle le service est demandé (DSD)	Date du chargement des AM et EP ou VAP à la résidence de l'expéditeur ou à l'entrepôt utilisé pour l'ELT
Demande de déménagement	Demande officielle faite à l'entrepreneur par le Canada pour des services à l'appui du déménagement d'AM et EP et de VAP.
Déménagement local (LOC)	Déménagement où la distance entre le lieu de départ et le lieu de destination est de 50 miles ou moins
Déménagement longue distance (DLD)	Déménagement où la distance entre le lieu de départ et le lieu de destination dépasse 50 milles
Déménagement régulier	Tout déménagement non classé comme déménagement urgent
Déménagement urgent	Déménagement réservé avec un court préavis comme l'indique la règle 2.
Domages majeurs	Lorsque le coût estimatif des réparations dépasse 10 000 \$ ou que, dans le cas d'une structure, l'intégrité structurelle est compromise
En dehors de la période de pointe	La période entre le 1er septembre et le 31 mai
Endroit éloigné (EEC) (endroit accessible uniquement par voie aérienne, maritime ou ferrée)	Zones au Canada énumérées à l'appendice 3, pour déterminer le TTG pour un EEC

Entreposage à long terme (ELT)	Entreposage d'AM et EP pour une longue durée (généralement plus de six mois)
Entreposage en cours de route (ECR)	Entreposage temporaire d'AM et EP jusqu'à ce que la résidence soit prête pour la réception de l'envoi
Entreposage en fourgon	Entreposage temporaire dans un véhicule se déplaçant
Entrepôt	Bâtiment commercial utilisé pour l'entreposage d'AM et EP, conformément à l'appendice 8
Entrepreneur	Personne, entité ou entités désignée(s) dans le contrat pour la fourniture de biens et/ou de services au Canada
Estimation	Total des frais estimés calculé à partir de l'ensemble des services requis inclus, que l'on utilise pour le calcul de la valeur estimée initiale dans le registre du SCD
Estimation du poids	Poids estimatif d'un chargement déterminé pendant la consultation préalable au déménagement
Estimation du poids avant le déménagement	Estimation électronique du poids pièce par pièce avant le déménagement préparée par l'entrepreneur pour lister tous les AM et EP à expédier et déterminer le poids estimatif du chargement. Cette estimation est utilisée pour établir initialement la valeur du chargement pour le registre de partage des services dans le SCD/SGAME.
Évaluation	Document préparé par un évaluateur agréé pour des articles liés à des AM et EP. Le document décrit les articles et leur valeur pour la période précédente de douze (12) mois, pour la PVN. Dans le cas d'un VAP, le document doit avoir été préparé dans les 30 derniers jours.
Expéditeur	Employé du gouvernement du Canada ou membre de la GRC ou des Forces armées canadiennes dont les AM et EP ou le VAP sont expédiés par le Canada. L'expéditeur peut également désigner le représentant de l'expéditeur.
Fourgon	Véhicule de transport pour les AM et EP.
Heure du CD	Heures d'ouverture (de 8 h à 16 h) d'un jour ouvrable, en fonction du fuseau horaire où le CD se trouve
Jour civil	Tout jour de l'année civile, y compris les jours fériés et les jours de fin de semaine
Jour férié reconnu du gouvernement fédéral	Jour que le Canada a désigné comme étant un jour férié pour les employés du gouvernement fédéral
Jour ouvrable	Jour de la semaine de travail (généralement du lundi au vendredi), à l'exception des jours fériés reconnus du gouvernement fédéral.
Liste des articles	Liste détaillée et définitive des AM et EP à déménager dressée par l'entrepreneur le jour du chargement. Elle est associée à la liste des poids fournie par l'entrepreneur.
Liste des articles préimprimée	Liste utilisée par l'entrepreneur pour étiqueter et préparer les AM et EP pendant le chargement

Liste des poids standardisés	Liste des poids standardisés pour les AM et EP et les boîtes à utiliser pour calculer le poids réel.
Livraison à la résidence (LR)	Processus consistant à obtenir l'autorisation et les instructions de livraison au lieu de destination
Livre	Unité de mesure acceptée pour évaluer le poids (masse) et qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Livre bleu canadien	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule récréatif. Source : <a href="https://canadianbluebook.com/fr-CA">https://canadianbluebook.com/fr-CA</a>
Livre rouge canadien	Guide de référence utilisé pour déterminer la valeur d'un véhicule automobile privé et la protection nécessaire. Source : <a href="http://canadianredbook.com/">http://canadianredbook.com/</a>
Marchandises périssables	Articles de la maison dont la qualité se détériore avec le temps et dont la valeur peut diminuer (p. ex., nourriture, médicaments, plantes, produits agricoles)
Mille	Unité de mesure acceptée pour évaluer la distance et qui doit être utilisée par l'entrepreneur et le Canada.
Motomarine	Embarcation récréative où l'utilisateur peut manœuvrer l'appareil ou se tenir debout plutôt que rester à l'intérieur de l'embarcation, comme c'est le cas avec un bateau. L'embarcation est dotée d'un moteur en bord qui actionne un hydrojet muni d'une turbine en forme de vis, de manière à produire une poussée pour la propulsion et la conduite.
Objets en terre cuite	Articles ménagers en argile
Période de pointe	La période entre le 1er juin et le 31 août
Perte majeure	Lorsque les dommages ou les pertes subi(e)s par un chargement d'AM et EP sont estimé(e)s à 25 000 \$ ou plus, ou lorsqu'un chargement complet est perdu, quelle que soit sa valeur
Poids brut (poids total)	Poids net du chargement et de la tare, laquelle correspond au poids du fourgon vide (conteneur)
Poids facturable aérien	Calcul du poids volumétrique utilisé pour le fret aérien
Poids net (poids du chargement)	Poids obtenu en soustrayant la tare du poids brut lorsque la pesée est requise.
Protection	Protection pour les pertes et dommages matériels subis par un véhicule automobile résultant d'une manutention inadéquate ou d'incidents survenus pendant le chargement, le transport ou le déchargement
Protection valeur à neuf (PVN)	Couverture pour le remplacement d'articles ayant subi des pertes ou des dommages matériel(le)s résultant d'une manutention inadéquate ou d'incidents survenus pendant le préemballage, l'emballage, le chargement, le transport, l'entreposage, le déchargement ou le déballage
Quintal	Unité de masse de 100 livres utilisée pour calculer les charges.

Rapport sur l'état du véhicule (REV)	Rapport normalisé de l'industrie approuvé par le Canada préparé par l'entrepreneur pour décrire en détail l'état du VAP au moment de l'acceptation par l'expéditeur et de la livraison à l'expéditeur
Réclamation	Demande officielle qui décrit les dommages et les pertes causés par l'entrepreneur pendant l'envoi des AM et EP à la résidence
Règlement des réclamations	Versement de fonds à l'expéditeur et/ou à un tiers pour des dommages et/ou des pertes subis par les AM et EP ou la propriété de l'expéditeur
Service central de déménagement (SCD)	Système d'enregistrement des déménagements d'AM et EP utilisé par la Gendarmerie royale du Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Sous-traitant	Tout représentant engagé par l'entrepreneur pour la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux
Système de gestion automatisé des meubles et effets (SGAME)	Système de registre des déménagements d'articles et effets de ménage et de véhicules automobiles privés pour le ministère de la Défense nationale.
Tare	Poids du fourgon lorsqu'il est vide (conteneur)
Temps de transit garanti (TTG)	Nombre minimum et maximum de jours civils pour la livraison d'un chargement.
VAP en mauvais état	VAP qui a de l'âge et dont l'état de fonctionnement n'est plus sécuritaire (échouerait à une inspection de sécurité et n'est pas en état de rouler sur la route)
Véhicule à moteur	Véhicule qui fournit la force motrice nécessaire pour tirer une charge
Véhicule automobile privé (VAP)	Aux fins d'expédition, un VAP est une berline, une voiture sport ou familiale, une fourgonnette, une camionnette ou un véhicule à quatre roues motrices d'au plus trois quarts de tonne, immatriculé au nom de l'employé ou au nom de l'époux ou du conjoint de fait, ou d'une personne à charge, et utilisé principalement pour le transport de la famille. Cette définition n'inclut pas les voitures de course, les campeurs et tout autre véhicule qui ne répond pas aux critères ci-dessus.
Véhicule récréatif	Véhicule automobile utilisé pour les loisirs
Vice propre	Terme juridique désignant un vice caché (ou la nature même) d'un bien ou d'une propriété qui est à l'origine de la détérioration, des dommages ou des pertes subis par ce bien ou cette propriété (ou qui y contribue).
Voiture de collection	VAP dont on ne se sert pas quotidiennement pour le transport. Les véhicules classiques/anciens utilisés quotidiennement pour le transport ne sont pas considérés comme étant des voitures de collection.

## INFORMATION DE L'ENTREPRENEUR

Voir ci-dessous l'information de l'entrepreneur assigné à votre déménagement.

Commented [BM(2): Contractors could adapt

### ORIGINE

Agent : \_\_\_\_\_

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

Nom du contact : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

### DESTINATION

Agent : \_\_\_\_\_

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

Nom du contact : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

### SIÈGE SOCIAL

*Nom et adresse de l'entrepreneur*

Téléphone :

Télécopieur :

Courriel :

Site Web :

## ACCUSÉ DE RÉCEPTION OBLIGATOIRE

### Brochure de renseignements préalables au déménagement

J'accuse réception de cette trousse de renseignements. J'ai lu et je comprends les informations contenues dans cette trousse et je comprends mes responsabilités comme indiqué.

Numéro d'enregistrement de l'agent : \_\_\_\_\_

Ville à l'origine : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ville à destination : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

**Date de possession à destination :** \_\_\_\_\_

**Date d'arrivée de l'expéditeur à destination :** \_\_\_\_\_

Nom du consultant de déménagement : \_\_\_\_\_

Signature du consultant de déménagement : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Nom de l'agence : \_\_\_\_\_ Code de l'agence : \_\_\_\_\_

Nom de l'expéditeur : \_\_\_\_\_

Signature de l'expéditeur : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

### **Distribution**

Copie 1 : Expéditeur

Copie 2 : Agent à l'origine

Copie numérisée : Entrepreneur

## ARTICLES QUI DOIVENT ÊTRE PRÉPARÉS PAR L'EXPÉDITEUR

L'entrepreneur doit accepter les articles suivants si l'expéditeur **les prépare conformément** aux instructions du fabricant, ou de la façon indiquée ci-dessous:

- a. Vider les bouteilles de plongée sous-marine, retirer la soupape de pression et installer un capuchon antipoussière.
- b. Les lits d'eau et les spas (ne dépassant pas 300 pieds cubes) doivent être vidés. Les spas doivent être apportés en bordure de la rue pour le chargement.
- c. Vider les réservoirs de carburant des moteurs à combustion.
- d. L'équipement de mise en forme à la maison doit être démonté et remonté à destination par l'expéditeur. L'entrepreneur n'est pas responsable du fonctionnement de l'électronique de ces articles.
- e. Démontez les lits pour bébés/nourrissons.
- f. Retirer ou détacher les articles extérieurs fixés au sol ou attachés à un bâtiment, puis les nettoyer.
- g. Démontez et nettoyez les articles extérieurs tels que les armoires utilitaires et les remises en acier dont les dimensions sont inférieures à 12 pi x 12 pi x 8 pi, les portiques, les glissades, les balançoires, les portiques d'escalade, les antennes paraboliques, les spas, le mobilier de jardin et tout autre article extérieur de nature semblable, y compris les bateaux et les embarcations, doivent être démontés et nettoyés. Les articles démontés doivent être suffisamment petits pour être chargés dans un fourgon normal.
- h. Démontez et nettoyez les articles intérieurs comme les rayonnages d'acier, les tables de billard, les tables de travail, les comptoirs et les saunas. Les articles démontés doivent pouvoir faire dans un fourgon normal.
- i. Les tables de billard doivent être préparées pour l'expédition selon les spécifications du fabricant et placées dans un endroit accessible à l'entrepreneur.
- j. Les composants mécaniques des horloges (comme les horloges de parquet) doivent être préparés pour le transport : immobiliser le pendule, enlever les poids et sécuriser les chaînes.
- k. Préparer, en vue du transport, les lecteurs de CD, les magnétoscopes à cassettes, les lecteurs de DVD et les lecteurs de disques Blu-ray, en enlevant les supports de stockage amovibles (p. ex., disques, cassettes, cartes mémoire flash), le cas échéant.
- l. Tous les types de batteries doivent être retirés des articles domestiques.
- m. Vélos : l'entrepreneur peut demander à l'expéditeur de retirer la roue avant et les pédales de son vélo pour faciliter l'emballage. Les vélos haut de gamme (p. ex., en composite ou fibre de carbone) doivent être préparés professionnellement pour l'expédition à l'aide d'un carton à vélo spécifique ou d'un étui rigide réutilisable.
- n. Pianos : toutes les pièces mécaniques des pianos doivent être préparées en vue de leur expédition et s'il y a lieu, à cause de la taille, placées dans un secteur accessible au transporteur.
- o. Les armes à feu sans restrictions doivent être emballées par l'expéditeur et présentées à l'entrepreneur la journée d'emballage/chargement pour inspection avant d'être scellées pour le transport. L'entrepreneur est

responsable seulement pour la perte ou le dommage d'une arme durant le processus de déménagement (dommage visible sur la caisse/carton).

- p. Pour tous les articles (en particulier ceux dont il est question aux points f et g ci-dessus), le transporteur doit informer l'expéditeur par écrit, lors de la consultation préalable au déménagement, des articles qu'il doit lui-même déplacer, détacher ou enlever jusqu'au trottoir ou du trottoir à sa résidence pour des raisons de sécurité, d'accessibilité et de taille qui pourraient compromettre le chargement et le déchargement sécuritaires. Si le transporteur n'en informe pas l'expéditeur, il est alors responsable de toutes les mesures requises pour déplacer ces articles.
- q. Vous devez fournir au transporteur des directives sur la manière de démonter et de monter les articles (c.-à-d. des Shranks, des unités murales) et l'aider au besoin.
- r. Les articles emballés par l'expéditeur, à condition qu'une inspection ait été effectuée par l'entrepreneur.

**Liste des articles que l'expéditeur doit préparer**


Nom de l'expéditeur : \_\_\_\_\_

Signature de l'expéditeur : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

**Distribution**

- Copie 1 : Expéditeur
- Copie 2 : Agent à l'origine
- Copie numérisée : Entrepreneur