

GUIDE DU DEMENAGEMENT AXAL

Pour un déménagement réussi

Ce guide vous présente les grandes étapes de votre déménagement avec AXAL.



Sommaire

I. Préparer votre déménagement	2
A. La visite technique.....	2
B. Choisir votre formule et votre assurance	3
C. Elaboration du devis	4
D. La déclaration de valeur et les garanties.....	4
E. Organisation de votre déménagement	5
II. Le jour de votre déménagement	5
A. Le déménagement	5
B. L'emménagement.....	6
III. Le suivi qualité	6

Nous contacter :

ZI Bennwihr Gare - 7 rue du Canal - 68126 BENNWIHR
Tél. **+33(0)3 89 23 43 23** - Fax : +33(0)3 89 41 94 08
E-mail : contact@axal.fr

Siège social : 103-105, Route de Rouffach
BP 10626 - 68009 COLMAR Cedex
S.A.S. au capital de 200.000 € - R.C. Colmar 88 B 191
SIRET 344 980 057 00014 - NAF 4942Z
N°TVA : FR 41344980057 - Banque : BECM FR76 1189
9001 0200 0529 5524 549 - BIC : CMCIFR2A



LOGISTIQUE HI-TECH
LIVRAISON SPÉCIALISÉE
DÉMÉNAGEMENT

www.axal.fr

I. Préparer votre déménagement

A. La visite technique.

Lors de votre premier contact avec AXAL, nos conseillers seront à votre écoute et vous proposeront une date pour une **visite technique gratuite** à votre domicile, afin de pouvoir effectuer un devis précis.

A l'occasion de cette visite notre commercial, vous rencontrera, visitera votre logement et évaluera le **volume en m3** de votre mobilier : cette étape est indispensable pour le choix du véhicule, le nombre d'hommes nécessaire pour la bonne exécution de votre déménagement. Il s'informer également sur certains points essentiels tel que :

- La possibilité de stationnement d'un véhicule de déménagement.
- L'obtention d'éventuelles autorisations de stationnement par la mairie (en cas d'interdiction de stationnement).
- La présence ou non d'ascenseurs ainsi que leurs éventuelles limitations ou restrictions d'utilisation.
- La présence de zones piétonnes et leurs réglementations.
- La possibilité pour les véhicules de déménagement de pénétrer sur des zones privatives.
- La praticabilité des zones d'accès pour nos déménageurs en raison des règles de sécurité, principalement lors de manutentions lourdes.
- Le mobilier qui présente des difficultés de démontage, déplacement, remontage, piano, coffre-fort, ou qui nécessite un soin particulier (statues, tableaux...).

Si toutefois cette visite est impossible pour vous ou pour nous (cause géographique) un **inventaire par email** de votre mobilier vous sera demandé, ainsi que les renseignements supplémentaires cités plus haut. Vous pouvez télécharger le formulaire sur notre site dans la rubrique « demande de devis ».

Nous vous invitons à informer notre conseiller **des conditions d'accès de votre futur logement**.

Notre conseiller vous remet alors notre **calendrier des tarifs AXAL**, téléchargeable également sur le site axal, ainsi que notre document de **déclaration de valeur**. Avec le calendrier des tarifs AXAL, vous pourrez choisir la période la plus avantageuse pour bénéficier d'une **remise jusqu'à - 20 %** sur la formule de déménagement que vous aurez choisie.

Nous contacter :

ZI Bennwihr Gare - 7 rue du Canal - 68126 BENNWIHR
Tél. **+33(0)3 89 23 43 23** - Fax : +33(0)3 89 41 94 08
E-mail : contact@axal.fr

Siège social : 103-105, Route de Rouffach
BP 10626 - 68009 COLMAR Cedex
S.A.S. au capital de 200.000 € - R.C. Colmar 88 B 191
SIRET 344 980 057 00014 - NAF 4942Z
N°TVA : FR 41344980057 - Banque : BECM FR76 1189
9001 0200 0529 5524 549 - BIC : CMCIFR2A



LOGISTIQUE HI-TECH
LIVRAISON SPÉCIALISÉE
DÉMÉNAGEMENT

www.axal.fr

B. Choisir votre formule et votre assurance

Lors de cette visite, notre commercial vous proposera nos différentes formules et vous proposera celle correspondra le mieux à vos attentes et à votre budget.

Votre formule	1 nounours	2 nounours	3 nounours	4 nounours
				
Fourniture des emballages	✓	✓	✓	✓
Protection des meubles	✓	✓	✓	✓
Protection matelas et sommiers	✓	✓	✓	✓
Chargement et transport	✓	✓	✓	✓
Déchargement et mise en place du mobilier	✓	✓	✓	✓
Démontage et remontage du mobilier		✓	✓	✓
Emballage des objets fragiles			✓	✓
Déballage des objets fragiles			✓	✓
Emballage des objets non fragiles				✓

Il vous détaillera également nos deux assurances (hors assurance comprise dans le devis de base) :

- **Assurance Silver** : garantie responsabilité civile déplafonnée
- **Assurance Gold** : garantie dommage tous risques y compris fait d'un tiers

Nous vous rappelons qu'AXAL ne prend pas en charge :

- les animaux
- les végétaux
- les personnes
- les matières pouvant être dangereuses
- les objets dits « précieux ».

C. Elaboration du devis

Une fois la visite technique faite et la formule choisie, notre commercial élaborera votre devis et vous le transmettra par email ou par courrier sous 72h.

Lorsque vous confirmer le devis, un acompte de 30% vous sera demandé, les 70% restant seront à nous régler à la fin de votre déménagement.

Un devis contient :

- Les dates ou les périodes de la réalisation de la prestation demandée.
- Les lieux de chargement et de livraison, la distance allée ainsi que les conditions d'accès et de stationnement.
- Le volume de votre mobilier.
- Le choix de votre formule (prestation).
- Le type d'organisation choisi (transport maritime, aérien ou terrestre, groupage, voyage en spécial ou circuit organisé).
- Les modalités de paiement
- La responsabilité d'AXAL vis-à-vis de vous ainsi que les modalités de sa mise en œuvre, le montant de l'indemnité maximum en cas de sinistre total et le montant maximum par objet ou groupe d'objet non listé sur la déclaration de valeur (en fonction de l'assurance choisie).
- Les conditions générales de vente d'AXAL.

D. La déclaration de valeur et les garanties

Une fois le devis signé, nous vous invitons à remplir le document « **déclaration de valeur** » remis au préalable par notre commercial lors de la visite technique. Ce document détermine outre la valeur globale de l'ensemble de votre mobilier, **la valeur individuelle de chaque objet** selon la garantie choisie.

Lors de cette étape vous aurez aussi le choix entre deux garanties hors garantie de base déjà intégrée au devis.

La déclaration de valeur doit être retournée à AXAL impérativement **au moins 7 jours** avant la réalisation de notre prestation.

Nous contacter :

ZI Bennwihr Gare – 7 rue du Canal – 68126 BENNWIHR
Tél. **+33(0)3 89 23 43 23** - Fax : +33(0)3 89 41 94 08
E-mail : contact@axal.fr

Siège social : 103-105, Route de Rouffach
BP 10626 – 68009 COLMAR Cedex
S.A.S. au capital de 200.000 € - R.C. Colmar 88 B 191
SIRET 344 980 057 00014 – NAF 4942Z
N°TVA : FR 41344980057 - Banque : BECM FR76 1189
9001 0200 0529 5524 549 - BIC : CMCIFR2A



LOGISTIQUE HI-TECH
LIVRAISON SPÉCIALISÉE
DÉMÉNAGEMENT

www.axal.fr

E. Organisation de votre déménagement

Avant notre arrivée, nous vous remercions au préalable de :

- Débrancher votre matériel électro-ménager et high-tech.
- Décrocher votre mobilier fixé au mur.
- Décrocher vos luminaires, rideaux...
- Vider et vidanger votre congélateur ainsi que votre réfrigérateur.

N'oubliez pas d'effectuer **vos démarches de changement de domicile**. Le jour de votre déménagement

Vous pouvez accéder à des conseils pratiques pour effectuer votre déménagement sur le site de la **Chambre Syndicale du Déménagement**, organisation professionnelle leader du secteur.

<http://www.demenager-pratique.com/>

A. Le déménagement

Notre équipe de déménageurs expérimentés organisera cette journée avec dynamisme et savoir-faire. Le chef d'équipe sera votre interlocuteur privilégié tout au long de votre déménagement.

Le jour du déménagement, le chef d'équipe vous remettra une lettre de voiture et vous invitera à faire le tour de votre mobilier ensemble, vous constaterez et indiquerez alors les anomalies présentes sur vos mobiliers sur la lettre de voiture.

Sachez que lors de votre déménagement **votre présence est obligatoire** ainsi que pour votre emménagement. Si vous ne pouvez être présent, un mandat de représentation au bénéfice d'une tierce personne devra être rempli.

Toujours lors de votre déménagement, pensez à garder avec vous vos objets précieux, vos papiers ainsi que vos médicaments.

Nous contacter :

ZI Bennwihr Gare - 7 rue du Canal - 68126 BENNWIHR
Tél. **+33(0)3 89 23 43 23** - Fax : +33(0)3 89 41 94 08
E-mail : contact@axal.fr

Siège social : 103-105, Route de Rouffach
BP 10626 - 68009 COLMAR Cedex
S.A.S. au capital de 200.000 € - R.C. Colmar 88 B 191
SIRET 344 980 057 00014 - NAF 4942Z
N°TVA : FR 41344980057 - Banque : BECM FR76 1189
9001 0200 0529 5524 549 - BIC : CMCIFR2A



LOGISTIQUE HI-TECH
LIVRAISON SPÉCIALISÉE
DÉMÉNAGEMENT

www.axal.fr

B. L'emménagement

Lorsque que la livraison de votre mobilier sera terminée, le chef d'équipe fera le tour complet de votre habitation avec vous-même, afin de bien s'assurer de la bonne réalisation de la prestation.

En cas de constatation d'anomalies sur votre mobilier, vous devez les signaler très précisément sur la **lettre de voiture**. Le chef d'équipe peut y formuler ses observations également.

En cas d'oubli, ou de constatations tardives d'anomalies, vous disposez d'un **déla**i de **10 jours** pour les faire connaître à AXAL sous lettre recommandée.

III. Le suivi qualité

AXAL ont obtenu la marque **NF Service « Déménagement de particuliers et garde-meubles »**. Cette certification garantit une **prestation de qualité** à chaque étape du déménagement :

1 - **la préparation du déménagement** : l'accueil, la prise de rendez-vous, la visite technique avec l'évaluation du volume à déménager, l'établissement du devis accompagné de la déclaration de valeur du mobilier,

2 - **la réalisation du déménagement** : le conditionnement, la manutention et le transport du mobilier, les formalités à la livraison, la compétence du personnel...

3 - **l'après-vente** : mesure de la satisfaction clients et gestion des réclamations.

La certification NF Service adoptée par de grands groupes de franchisés ou des PME, exige de la part de la société de déménagement une réelle démarche de progrès dans la qualité des prestations offertes tout en garantissant une transparence vis-à-vis de ses clients.

8/10, c'est la note globale que nous donnent nos clients concernant notre prestation.

Dans le cadre de notre norme NF « déménagement de particuliers », nous vous enverrons après votre déménagement une enquête de satisfaction par email.

AXAL est membre de la Chambre syndicale du déménagement



Nous contacter :

ZI Bennwihr Gare - 7 rue du Canal - 68126 BENNWIHR
Tél. **+33(0)3 89 23 43 23** - Fax : +33(0)3 89 41 94 08
E-mail : contact@axal.fr

Siège social : 103-105, Route de Rouffach
BP 10626 - 68009 COLMAR Cedex
S.A.S. au capital de 200.000 € - R.C. Colmar 88 B 191
SIRET 344 980 057 00014 - NAF 4942Z
N°TVA : FR 41344980057 - Banque : BECM FR76 1189
9001 0200 0529 5524 549 - BIC : CMCIFR2A



LOGISTIQUE HI-TECH
LIVRAISON SPÉCIALISÉE
DÉMÉNAGEMENT

www.axal.fr