

Pourquoi une marque NF Service ?

"ACTIVITÉS DE DÉMÉNAGEMENT
ET DE GARDE-MEUBLES"

Un déménagement réussi se conjugue
rarement avec l'art d'improviser.

Il se prépare avec sérieux et
professionnalisme en collaboration
avec une entreprise choisie en toute
confiance.

Afin d'établir une relation de confiance
privilegiée avec les consommateurs et
leur garantir une prestation de qualité,
les entreprises de déménagement
de particuliers et de garde-meubles,
en partenariat avec la chambre syndicale
du déménagement et les associations
de consommateurs, ont développé,
dès 1994 avec AFNOR Certification,
la certification NF Service pour les
activités de déménagement et de garde-
meubles.



Les caractéristiques de la certification NF Service
"ACTIVITÉS DE DÉMÉNAGEMENT ET GARDE-MEUBLES" sont basées
sur les normes européennes NF EN 12522-1 et 2 et NF EN 14873-1 et 2.

Qu'est-ce que la marque NF Service ?



La marque NF Service est une marque de certification
volontaire, fruit d'une démarche de professionnels
décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis
de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou
des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et
le sérieux du service fourni. Elle certifie des services
de toute nature, destinés au grand public comme aux
professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance,
la marque NF Service rassure les consommateurs
ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée
par AFNOR Certification.

www.marque-nf.com

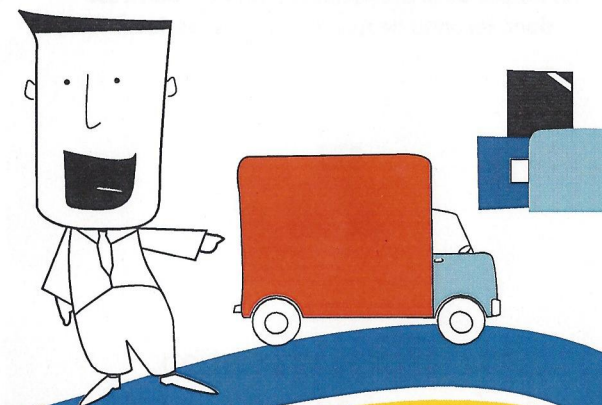
NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00
Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION

NF SERVICE

Activités
de déménagement
et de garde-meubles



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

Les garanties

Un déménageur ou garde-meubles certifié NF Service s'engage

à respecter un cahier des charges strict qui fixe les étapes de la prestation. Le service fourni est donc reconnu de qualité, fiable et sérieux.



À la fin de la prestation,
le déménageur ou garde-meubles
certifié NF Service vous adresse
une enquête de satisfaction.

Vos remarques sont prises en compte
et vos réclamations sont traitées.



"ACTIVITÉS DE DÉMÉNAGEMENT ET DE GARDE-MEUBLES"



Les engagements qui font la différence

Déménagement

- **Préparation du déménagement :** visite à domicile d'un conseiller, proposition de solution la mieux adaptée, évaluation du volume à déménager, conditions et détails de la prestation, déclaration de la valeur du mobilier, informations sur les conditions générales de vente.
- **Engagements contractuels :** le devis, la lettre de voiture.
- **Exécution du déménagement :** respect des dates, chargement et déchargement, formalités à la livraison, la compétence des déménageurs, le matériel utilisé.
- **Recours en cas de litige et service après-vente**

Garde-meubles

- **Accueil commercial**
- **Description du service proposé :** conteneur ou emplacement individualisé, options possibles (démontage, entreposage en salle climatisée, nettoyage des tapis...).
- **Information sur les tarifs et les conditions générales de vente :** volume des différents conteneurs proposés, modalités et périodicité de la facturation et de paiement, responsabilité du dépositaire...
- **Contractualisation**
- **Service après-vente**
- **Rédaction des documents contractuels**



Les contrôles réguliers

**AFNOR Certification
effectue des contrôles sur :**

Les moyens mis en œuvre
pour vous fournir le meilleur service.

L'expérience, la qualification et la formation
des déménageurs et chefs de dépôts.

La rédaction des documents contractuels.

L'organisation de l'entreprise (gestion technique et commerciale, choix des sous-traitants, règlement des litiges, véhicules, conteneurs, dépôts, matériels d'emballage, de protection et de manutention).

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.