

ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES DE VENTE GASPARD DEM™
PROCEDURE DE RECLAMATION AU SERVICE APRES-VENTE (SAV)

Pour contacter notre **Service Après-Vente ("SAV")**, vous pouvez adresser vos demandes par email à sav@gaspard-dem.fr ou par téléphone au **09 75 18 79 30** (du lundi au jeudi de 9h00 à 17h30 et le vendredi de 9h00 à 14h00).

La présente annexe des CGV de GASPARD DEM décrit la procédure à suivre par le Client en cas de perte ou d'avaries à ses biens, conformément aux stipulations du Contrat liant les Parties.

1. Lorsque le Client constate une perte ou une avarie sur ses biens à l'occasion de l'exécution des Services achetés auprès de GASPARD DEM, le Client doit mentionner des réserves écrites sur la lettre de voiture de l'équipe de déménagement désignée par GASPARD DEM.
2. Dans les 10 jours calendaires suivants la date de livraison de ses biens, le Client doit adresser par lettre recommandée avec A.R. au SAV de GASPARD DEM une lettre de réclamation circonstanciée, accompagnée de la liste des biens perdus ou endommagés et tous justificatifs pertinents (ex. photographies avant et après les opérations de déménagement, factures d'achat des biens endommagés ou perdus). Le Client pourra communiquer une copie de cette lettre et ses pièces justificatives par email à l'attention du SAV.
3. A réception de la réclamation du Client, le SAV de GASPARD DEM dispose d'un délai de dix (10) jours pour examiner celle-ci et fournir une première réponse au Client, notamment lorsque des pièces complémentaires doivent être communiquées par le Client pour déterminer les causes des avaries et la valeur des biens perdus ou endommagés.
4. Lorsque l'ensemble des pièces demandées sont communiquées par le Client, le SAV de GASPARD DEM dispose d'un délai de dix (10) jours pour considérer le dossier comme complet et le transmettre à son assureur pour y donner suite. Dans le cas où le dossier ne serait pas complet, le SAV de GASPARD DEM indiquera au Client les éléments manquants, à charge pour ce dernier de les transmettre dans les meilleurs délais.
5. Sauf dans le cas où la réclamation porterait sur l'une des Exclusions prévues au Contrat ou des prestations non-couvertes par celui-ci, le SAV de GASPARD DEM proposera au Client un règlement du sinistre selon le tableau de vétusté ci-après, la déclaration de valeur, les justificatifs envoyés par le Client, et après déduction de la franchise d'assurance applicable en fonction du niveau de garantie choisi par le Client sur le Devis.
6. Dans le cas où le SAV constaterait des incohérences entre la déclaration de valeurs et les justificatifs communiqués par le Client, le SAV retiendra la plus petite des valeurs pour un même bien, à laquelle sera appliqué le coefficient de vétusté de la catégorie dont ce bien relève.