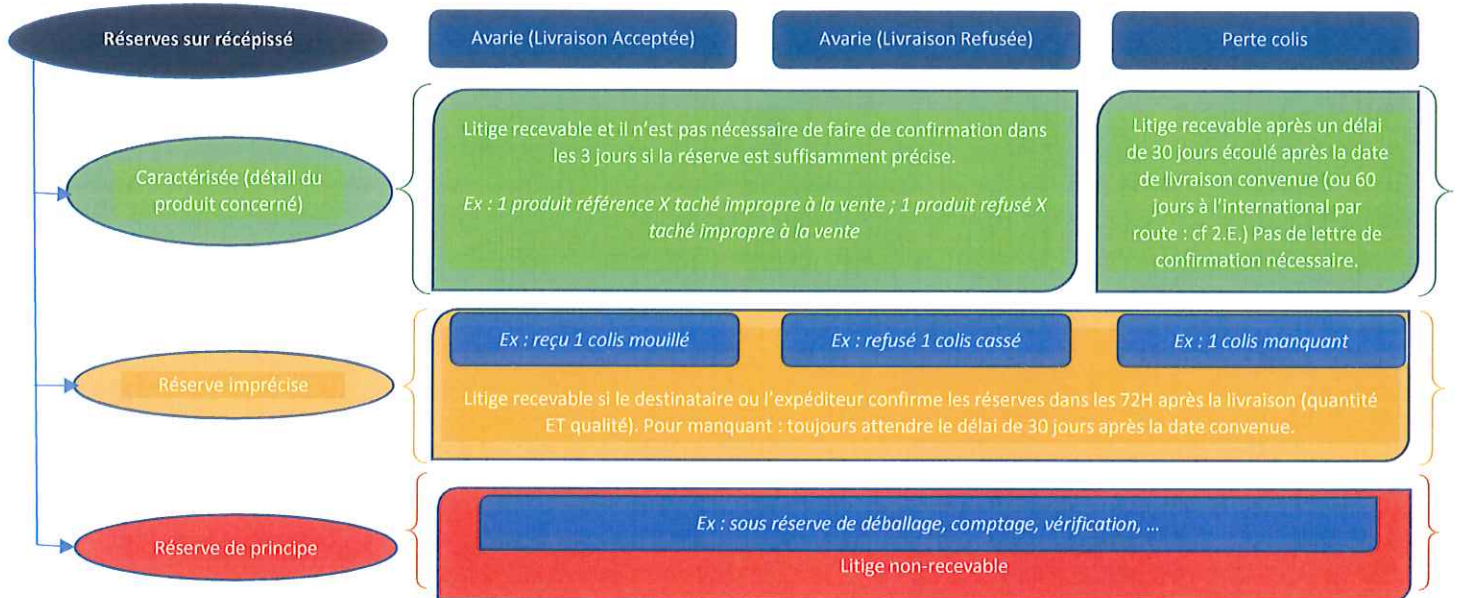


DECLARER UNE PERTE OU UNE AVARIE AUPRES DU SERVICE CENTRAL LITIGES

1- A la livraison : la forme de la réserve



2- La gestion de votre réclamation

A. Où adresser votre confirmation de réserves ?

Le Service Relation Clientèle est votre interlocuteur commercial privilégié. A chaque réclamation, vous recevrez de sa part un avis pour information. Ce dernier vous invite à donner toute suite utile et notamment à nous adresser votre demande d'indemnité.

Attention : l'avis de réclamation n'a qu'une valeur informative et ne vaut pas reconnaissance de responsabilité. Seul le Service Central Litiges a compétence en matière de reconnaissance de responsabilité et d'acceptation des litiges.

L'acceptation est subrogée à la recevabilité de la réserve, selon les conventions applicables, mais aussi à la justification de la valeur et du poids de la marchandise au moment du dommage par la production de la facture commerciale.

B. Où adresser votre demande d'indemnisation ?

La réclamation peut être adressée par voie postale à l'adresse suivante : Groupe Heppner – Service Central Litiges – 8 Rue de la Station – 67100 STRASBOURG.

Il est possible également de la transmettre par courriel à l'adresse suivante :

- Pour un dommage survenu sur le territoire national (France) : litiges.strasbourg@heppner.fr
- Pour un dommage survenu en Europe ou à l'étranger : helene.albrecht@heppner.fr // patricia.hoffmann@heppner.fr

C. Quelles pièces fournir avec votre demande d'indemnisation ?

La rapidité de la réponse donnée par notre service est conditionnée aux documents qui viendront compléter votre réclamation. Il conviendra de fournir :

- Votre demande d'indemnisation ;
- La justification du montant demandé au titre de l'indemnisation (ex. : facture à votre client, tarif, catalogue...);
- Copie de la confirmation de réserves (également nommé « protestation motivée » selon L. 133-3 du Code de commerce) le cas échéant ;
- Liste de colisage le cas échéant ;
- Le poids de la marchandise en litige ;
- Tous documents que vous jugeriez utile (photographie in situ dans le véhicule...);

D. Quel est le montant indemnisable ?

L'indemnisation s'opère selon les dispositions de la réglementation et nos conditions générales de vente (CGV) qui prévoient un remboursement selon la valeur de la marchandise plafonné dans la limite le poids de l'envoi en litige.

Au national, les plafonds d'indemnisation sont prévus à l'article 22.1 du Contrat type général :

-pour les envois inférieurs à trois tonnes, cette indemnité ne peut excéder 33 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser 1 000 € par colis perdu, incomplet ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur ;

-pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes, elle ne peut excéder 20 € par kilogramme de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, sans pouvoir dépasser, par envoi perdu, incomplet ou avarié quels qu'en soient le poids, le volume les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé en tonnes multiplié par 3 200 €.

A l'international (route), les plafonds d'indemnisation sont prévus à l'article 23 de la convention dite CMR (Convention de Genève du 19 Mai 1956) qui prévoit une indemnisation à la valeur au lieu et à l'époque de la prise en charge. L'indemnisation ne pourra dépasser 8,33 DTS par kilogramme du poids brut manquant ou avarié.

Pour les autres cas à l'international, du fait des nombreuses réglementations applicables selon l'Etat du lieu de survenance du dommage, nos équipes vous accompagneront.

E. Quelles sont les notions liées à l'indemnisation ?

- ✓ **Colis** est un objet ou un ensemble d'objets constituant une charge unitaire de manutention : caisse, carton, conteneur, fardeaux et en particulier palette filmée ou cerclée par l'expéditeur, même si le contenu en est détaillé sur le document de remise au transport. Par exemple, une palette filmée de 20 colis constitue 1 colis au sens de la limitation de responsabilité.
- ✓ **La perte** : elle n'est effective qu'au-delà du délai de 30 jours suivant l'expiration du délai de transport. En deçà, il y a retard de livraison et aucune indemnisation pour perte ne peut intervenir.
- ✓ **La réfaction du tiers** : la règle vise à réduire l'indemnité d'un tiers lorsque la marchandise restituée à l'expéditeur et facturée par lui, n'est pas rendue au transporteur en vue d'un sauvetage ou qu'il en impose la destruction. Cette règle ne s'applique que sur le territoire français.
- ✓ **Assurance ad-valorem** peut être souscrite par demande ponctuelle au moyen d'une déclaration d'assurance. Elle a pour effet, en garantissant le remboursement à hauteur de la valeur déclarée, d'échapper aux limitations de responsabilité. L'assurance ad valorem ou assurance de chose obéit toutefois aux conditions de remboursement des assureurs, ainsi et entre autres : justification du dommage par la formulation de réserves, aptitude du conditionnement et de l'emballage, absence de vice propre des marchandises.
- ✓ **La prescription** est d'un an en matière de transport. Le délai commence à courir, dans le cas de perte totale, du jour où la remise de la marchandise aurait dû être effectuée, et, dans tous les autres cas, du jour où la marchandise aura été remise ou offerte au destinataire.
- ✓ S'agissant de la **présomption de perte**, la marchandise n'est considérée comme perdue que lorsqu'elle n'a pas été livrée dans les 30 jours suivant l'expiration du délai convenu ou, à défaut, du délai nécessaire à la réalisation du transport, en matière nationale. A l'international, le délai pour l'acquisition de cette présomption est de 30 jours suivant l'expiration du délai convenu ou, s'il n'a pas été convenu de délai, dans les 60 jours qui suivent la prise en charge de la marchandise.
- ✓ **Causes d'exclusions de responsabilité** : la responsabilité du transporteur est exclue selon le cadre légal en cas de vices propres de la marchandise, faute de l'expéditeur et/ou du destinataire, fait du tiers, force majeure. Seuls les dommages directs, matériels et prévisibles sont susceptibles d'être indemnisés.

F. Quels sont les modalités de paiement des demandes d'indemnisation ?

La facture acceptée en totalité ou partiellement par le Service Central Litiges est envoyée au Centre Comptable du Groupe Heppner selon le taux d'acceptation. Cette acceptation ne fait pas l'objet d'une information, seul le rejet ou l'acceptation partielle font l'objet d'une notification.

Le paiement donne lieu à un virement sous 8 jours après transmission à la comptabilité. Le règlement par chèque est effectué plus rarement selon la situation du compte client.

Le paiement par virement est exécuté lorsque le client est lui-même à jour des paiements des créances dues à Heppner. Les comptes débiteurs sont crédités des litiges acceptés.

Selon la réglementation en vigueur, l'imputation unilatérale (déductions) des dommages allégués sur le prix du transport est interdite.