

Un sinistre – Quelle est la marche à suivre?

Pour commissionnaire-expéditeur

1 Mettez en œuvre les mesures adéquates

Un dommage vous a été déclaré? Exigez une réserve qualifiée pour la réception de la marchandise de votre client. Votre client doit faire figurer le détail précis du dommage présumé ou identifié sur le bulletin de livraison.

2 Veillez à sauvegarder les droits de recours à l'encontre de tiers

À l'encontre de qui?

Sociétés d'armateurs, compagnies de chemin de fer, poste, services de messagerie, entreprises de transport routier, autres transporteurs, expéditeurs, entrepositaires et autorités portuaires.

Comment et quoi?

- Tenir responsable par écrit
- Convoquer le responsable à un constat commun du dommage
- Exiger une attestation du dommage

Quand?

- En cas de dommages apparents: lors de la réception de la marchandise
- En cas de dommages non apparents extérieurement, immédiatement après constatation des dommages, au plus tard toutefois sept jours après la prise en charge de la marchandise

3 Déclarez le dommage immédiatement

En cas d'urgence, vous pouvez nous joindre 24/7 au numéro 0800 80 80 80 depuis la Suisse et au +41 44 628 98 98 depuis l'étranger, ou à l'adresse mail: transportschaden@zurich.ch

Les dommages dont le montant probable dépassera CHF 5'000 doivent être constatés par un commissaire d'avaries.

4 Informez votre client

Le client devra engager immédiatement des mesures conservatoires afin d'éviter des dommages consécutifs.

Par ailleurs, la marchandise et l'emballage ne devront faire l'objet d'aucun changement jusqu'à l'arrivée du commissaire d'avaries.

5 Envoyez-nous les documents afférents

Sont systématiquement requis:

- Avis de sinistre (Formulaire Zurich ou courrier avec description des circonstances du dommage)
- Original du certificat d'assurance Zurich (s'il a été établi)
- Facture commerciale pour l'achat/la vente des marchandises
- Liste de colisage
- Original du bulletin de livraison/de la lettre de voiture avec réserve qualifiée
- Courrier établissant la responsabilité de l'expéditeur/du transporteur
- Lettre du transporteur responsable en réponse à ce courrier
- Rapport de sinistre
- Rapport de police (en cas de délit)
- Demande d'indemnité concrète
- Déclaration définitive de perte

Selon le moyen de transport concerné, des documents complémentaires pourront être requis. Ces documents figurent au verso.

Veillez également à respecter les délais suivants:

Pertes par vol

À déclarer immédiatement à la police (rapport de police)

Avarie commune

Immédiatement, dès que vous en avez connaissance

Poste – Dommages

Déclaration dans un délai de 8 jours auprès d'une filiale (national et import)

Poste – Recherche

Dès que le délai d'acheminement régulier est dépassé de plus de 2 jours, jusqu'à 1 an pour les recherches nationales et 6 mois pour les recherches à l'import (uniquement pour les envois avec code-barres)



Transport routier

- Lettre de voiture CMR (pour les transports transfrontaliers)
- Confirmation des dommages par le chauffeur du camion

Transport aérien

- Airway Bill (lettre de transport aérien)
- En cas de perte: confirmation définitive de perte (definite loss confirmation)
- En cas d'avarie: constat des dommages (Cargo damage report)

Transport maritime/fluvial

- Connaissance d'origine (Bill of Lading)
- Rapport d'embarquement du chargement (si disponible)
- Certificat de départ (si disponible)
- Rapport d'arrimage/Rapport d'embarquement (Master's receipt)
- En cas d'avarie: Cargo Damage List (signée par le capitaine)
- En cas de perte: Shortlanding Certificate (signé par le capitaine)
- En cas de transbordement du navire maritime à l'accon:
Cargo Boat Note, Cargo Receipt Note

Transport ferroviaire

- Lettre de voiture
- En cas d'avarie: constat de la compagnie de chemin de fer
- En cas de perte: confirmation définitive de perte de la compagnie de chemin de fer

Transport postal

- Justificatif du type d'envoi/reçu de la poste
- Avis de recherche
- Quittance de l'indemnisation réglementaire du service postal
- En cas de perte: confirmation définitive de perte
- Copie de la lettre d'indemnisation

Service de messagerie

- En cas de perte: confirmation définitive de perte
- En cas d'avarie: constat des faits
- Quittance de l'indemnisation réglementaire du service de messagerie.

Pour plus d'informations, consultez les CGAT 2006, lettre E. Obligations en cas de sinistre, et le CO, art. 201, 204, 210 et 446–457.