



ZURICH

# Obligations et mesures à prendre en cas de sinistre

Cet aide-mémoire vous indique la procédure à suivre en cas de sinistre. Au cas où les points suivants sont en contradictions avec les Conditions générales pour l'assurance des transports de marchandises (CGAT 1988) et/ou les Conditions particulières, respectivement écrites, le contenu du contrat est prioritaire.

## 1. Avis de sinistre et mesures de sauvetage

Le preneur d'assurance/lésé est tenu d'annoncer sans délai à l'assureur tout sinistre dont il a connaissance. De surcroît, le preneur d'assurance/lésé doit prendre toutes les mesures conservatoires ou de sauvetage que nécessite la situation pour protéger les biens assurés et/ou limiter les dommages dont ils sont atteints. La Zurich a le droit d'entreprendre des mesures appropriées, elle n'y est cependant pas obligée.

## 2. Appréciation du sinistre

En cas de dommage, il faut faire intervenir, sans délai, l'assureur pour un dommage survenu en Suisse ou alors pour tout dommage survenu à l'étranger son commissaire d'avaries, afin qu'il constate les dommages et prenne les mesures nécessaires, et ceci dans les plus brefs délais. De plus, tout accident de la circulation, vol, vol avec effraction ou détournement, doit être annoncé, sans délai, à la police. Si aucun commissaire d'avaries ne peut être mandaté, il y a lieu de s'adresser directement à l'Agence de la Lloyd's ou à la Zurich afin qu'elle communique le nom et l'adresse d'un commissaire.

Les frais et honoraires du commissaire d'avaries sont payés par celui qui a requis son intervention; l'assureur les rembourse dans la mesure où le dommage est assuré.

Pour des dommages inférieurs à CHF 3000.-, il n'est généralement pas nécessaire de mandater un commissaire d'avaries.

En cas de dommages se révélant qu'après la livraison, leurs constatations doivent être requise dans un délai d'une semaine dès la prise en charge des marchandises par le réceptionnaire. Si le dommage s'est produit au cours d'un transport par poste, courrier, chemin de fer ou avion, il y a lieu d'exiger, sans délai, une déclaration de perte définitive respectivement un procès-verbal de constatation de dommage de l'entreprise de transport.

Si le dommage n'est pas constaté de la manière prescrite, l'assureur est libéré de toute obligation d'indemnisation.

## 3. Sauvegarde des droits de recours

Les droits contre des tiers qui ont été ou pouvant être rendus responsables des dommages doivent être sauvegardés. En particulier, les mesures suivantes doivent être prises:

*a)* Les dommages apparents doivent, sans délai, faire l'objet de réserves écrites auprès du transporteur (camionneur, société d'armateurs, courrier rapide, etc.) au moyen d'une réserve qualifiée, c'est-à-dire sur le bulletin de livraison, resp. sur le document de transport/la lettre de voiture/connaissance. La nature du dommage doit être notifiée par écrit (p. ex. égratignure/éraflure, rupture).

*b)*

En cas de dommages constatés ultérieurement, le transporteur doit être rendu responsable, par écrit, immédiatement après la découverte du sinistre. Des délais très courts sont à observer suivant le mode de transport, p. ex. en ce qui concerne le transport de marchandises par véhicules routier en Europe 7 jours, en Suisse 8 jours, courrier postal 7 jours, transport par chemin de fer 7 jours, transport par avion 7 jours et frêt maritime 3 jours en règle générale.

*c)*

Le transporteur doit être convoqué afin de constater le dommage en commun.

Une sauvegarde incomplète du droit de recours peut avoir pour conséquence que la Zurich soit libérée de toute obligation d'indemnisation.

## 4. Documents/pièces à fournir à l'appui de la réclamation

Pour toute réclamation:

- Avis de sinistre (formulaire Zurich ou lettre avec description des circonstances de l'événement)
- Certificat d'assurance Zurich original, si établi
- Facture de la marchandise ayant accompagné l'envoi
- Liste de colisage, bulletin de poids, ou de l'inventaire
- Bulletin de livraison d'origine/connaissance d'origine/documents de transport/lettre de voiture avec réserve qualifiée
- Lettre de réserves précises adressée au transporteur
- Lettre-réponse du transporteur responsable
- Rapport d'expertise

- Rapport de police (en cas de délit/infraction)
- Demande en dommages-intérêts concrète

Suivant le mode de transport, document à ajouter aux pièces ci-dessus:

#### *Transports routiers*

- Lettre de voiture d'origine CMR (pour des transports frontaliers)
- Lettre de confirmation du dommage du camionneur

#### *Transports aériens*

- Lettre de transport aérien (Airway Bill)
- En cas de perte: Lettre de perte définitive (Definite Loss Confirmation)
- En cas de dommage: Procès-verbal de constatation (Cargo Damage Report)

#### *Transports maritimes/fluviaux*

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

#### *Chemin de fer*

- Lettre de voiture originale
- En cas de dommage: Procès-verbal de constatation par le service de chemin de fer
- En cas de perte: Confirmation de perte définitive par le service de chemin de fer

#### *Poste*

- Justificatif du mode d'envoi
- Avis de perte/Avis de recherche
- Quittance d'indemnité selon règlement du service postal

#### *Courrier*

- En cas de perte: Confirmation de perte définitive par le service postal
- En cas de dommage: Procès-verbal de constatation
- Quittance d'indemnité selon règlement du service postal