

GUIDE DE LA PROCEDURE LITIGE

Cher Client,

Veillez trouver dans cet aide-mémoire, les conditions d'ouverture des dossiers litiges, d'indemnisation et de limite de responsabilité, conformément aux articles du Code de Commerce.

Nos références de dossier sont : le numéro du récépissé et la date d'expédition.

CONDITIONS D'OUVERTURE D'UN DOSSIER LITIGE (inscrites sur tous nos récépissés)

- Le signataire doit prendre des **RESERVES PRECISES ET SIGNIFICATIVES** sur le récépissé de livraison.
Exemple : « colis ouvert manque X article, référence Y »
« colis cassé avec X article, référence Y cassée »
- Il doit **CONFIRMER LES RESERVES PAR LETTRE RECOMMANDEE ACCUSE DE RECEPTION DANS LES 3 JOURS** (article L133.3 du Code du Commerce).
Les jours fériés et le dimanche ne sont pas inclus dans le décompte.
Le courrier doit confirmer le nombre et les références des marchandises avariées ou manquantes.
- *Remarque :* les réserves et les courriers avec les mentions imprécises : « colis ouvert », « colis abîmé », et « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur.

L'INDEMNISATION D'UN DOSSIER LITIGE

- Votre facture litige doit être adressée à la Société des Transports SCHENKER-JOYAU agence de Saintes. Nos conditions générales de ventes prévoient l'**Indemnisation HORS MARGE COMMERCIALE**.
- Une seule facture par dossier (votre facture doit être établie HT en vertu de l'article 221 de l'annexe II du Code Général des Impôts).
- Une copie de la facture commerciale, demandée par la Compagnie d'Assurance pour justifier la valeur de la marchandise.

LIMITE DE RESPONSABILITE CONTRACTUELLE selon nos Conditions Générales de Vente

- Concernant les expéditions : En l'absence de valeur déclarée (VD) : **23€ par kilo** avec un maximum de **750 € par colis** (une palette = un colis).
- Concernant vos enlèvements sur un autre département : Le plafond d'indemnité en cas de litige : **15€ par kilo** avec un maximum de **500€ par colis (valeur déclarée interdite)**
- En cas d'avarie ou de manquant partiel, l'indemnisation se fait par la moyenne arithmétique (avec ou sans VD). Exemple : un envoi de 3 colis 50 kilos, le remboursement se fera sur la base d'un colis 16,6 kilos → $50 : 3 = 16,66$.
- *Remarque :* notre responsabilité n'est pas engagée dans le cas de manquants occultes (colis manquant dans palette filmée) et les avaries occultes (marchandise abîmée dans un emballage en bon état).

Nous vous rappelons que l'absence ou l'insuffisance de marquage ou d'emballage ne pourra pas impliquer notre responsabilité en cas de perte ou d'avarie.

Conformément à l'article L133.6 du Code du Commerce, les dossiers litiges sont prescrits dans le délai d'un an, au jour de la remise de la marchandise au destinataire.

Restant à votre disposition, Sincères Salutations

Le Directeur d'Agence
SAV

La Responsable