

## DÉCLARER UNE PERTE OU UNE AVARIE AUPRÈS DU SERVICE CENTRAL INDEMNISATIONS

### 1 • La prise de réserves

RÉCLAMATION RECEVABLE



\*Avarie: Dommage survenu lors du transport. La responsabilité du transporteur est exclue lorsque le vice est propre à la marchandise, en cas de défaut de conditionnement ou de faute de l'expéditeur et/ou du destinataire, du fait du tiers ou cas de force majeure. Seuls les dommages directs, matériels et prévisibles sont susceptibles d'être indemnisés.

### 2 • Les modalités d'indemnisation

#### Quel est le montant indemnisable ? (en cas de préjudice prouvé légalement imputable au transporteur)

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 **mais dans la limite du poids de la marchandise avariée ou perdue.**

**AU NIVEAU NATIONAL** - Les plafonds d'indemnisation sont prévus à l'article 22.1 du Contrat type général.

**La réfaction du tiers :** Attention, la réduction de l'indemnité du tiers est prévue lorsque la marchandise rendue à l'expéditeur et facturée par le tiers lui même, n'est pas rendue au transporteur pour être gardée ou détruite.

**AU NIVEAU INTERNATIONAL (ROUTE)** - Les plafonds d'indemnisation sont prévus à l'article 23 de la Convention dite CMR.

**AU NIVEAU INTERNATIONAL (AUTRE MODE)** - Veuillez nous contacter.

#### Avez-vous songé à l'assurance ad-valorem ?

Souscrite de manière ponctuelle ou par une déclaration d'assurance. Elle s'affranchit des limitations d'indemnisation et garantit le remboursement à hauteur du montant assuré sans pouvoir excéder la valeur de la marchandise, à condition que la réserve soit éligible. Les livraisons conformes étant jugées irrecevables pour ce service. Les assureurs peuvent opposer des causes d'exonérations (faute de l'expéditeur ou défaut d'emballage).

#### Quelles pièces fournir avec votre demande ?

- Votre demande d'indemnisation **hors taxe**, en mentionnant le numéro de récépissé Heppner.
- 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 pour la France,
- Liste de colisage le cas échéant,
- Le poids de la marchandise en avarie et/ou perte,
- Tous les documents que vous jugeriez utiles (photographie in situ dans le véhicule...).

Le Service Central Indemnités instruit votre dossier et juge de sa recevabilité.

### Où adresser votre demande d'indemnisation ?

En cas de doute sur la démarche à suivre et/ou sur les pièces justificatives à fournir, n'hésitez pas à contacter votre Service Relation Client.

 ENVOIS NATIONAUX : [indemnisations.nationales@heppner-group.com](mailto:indemnisations.nationales@heppner-group.com)

 ENVOIS INTERNATIONAUX : [indemnisations.internationales@heppner-group.com](mailto:indemnisations.internationales@heppner-group.com)