

## 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 de 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 de 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