

4- Conditions générales de ventes art 5 et 7

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

Dans tous les cas où la responsabilité de l'organisateur de transport (ci-après « O.T. ») serait engagée dans les conditions légales, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, elle est limitée à la réparation du seul dommage matériel résultant de la perte ou de l'avarie des marchandises, à l'exclusion de tout autre dommage, sans pouvoir excéder les limitations suivantes :

- Pour les envois inférieurs à trois tonnes : **33 Euros par kilo** de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi avec **un maximum de 1 000 Euros par colis** manquant, spolié ou avarié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur.
- Pour les envois égaux ou supérieurs à trois tonnes : **20 Euros par kilo** de poids brut de marchandises manquantes ou avariées pour chacun des objets compris dans l'envoi, **sans pouvoir dépasser** par envoi perdu, incomplet, avarié, ou spolié, quels qu'en soient le poids, le volume, les dimensions, la nature ou la valeur, une somme supérieure au produit du poids brut de l'envoi exprimé **en tonnes multiplié par 3 200 Euros**.
- Pour les envois en express, ces limites sont respectivement portées à **33 Euros par kilo** avec un maximum de **1 000 Euros par colis, et 7 622 Euros par envoi**.

Ces limitations s'appliquent à toutes les prestations de l'O.T. et pour tous les cas où sa responsabilité est engagée. Des modalités d'indemnisation différentes pourront être offertes au client dans des conditions à convenir ou dans le cadre d'offres ou de prestations particulières.

Par ailleurs, l'O.T n'est pas responsable des dommages et conséquences dommageables résultant :

- d'indications fausses ou inexactes, d'un manque d'informations ou d'indications précises indispensables à la bonne exécution de l'opération ; du vice propre ou du dérèglement des objets mobiliers pris en charge notamment lorsqu'il s'agit d'objets comportant un dispositif mécanique, électrique ou électronique dont l'O.T n'a pas qualité pour juger du fonctionnement ou nécessitant des précautions particulières de blocage ou de calage par spécialiste ;
- d'opérations qui ne seraient pas exécutées par ses préposés ou ses intermédiaires substitués pour les opérations considérées;
- de la survenance d'événements présentant le caractère de la force majeure imprévisible et irrésistible.

Enfin, dans le cas de livraison hors la présence du destinataire (cas de la livraison en sas), toute réclamation devra être adressée à l'O.T. par fax dans les 3 heures de la remise à défaut de quoi l'O.T. est déchargée de toute responsabilité.

Conformément aux articles 1316-2 et suivants du Code civil, le client et l'OT acceptent de considérer en cas de litige comme preuve recevable ayant force probante, le récépissé reconstitué avec la signature apposée par le destinataire sur le PDA dans des conditions garantissant la sécurité et l'intégrité des données.

ARTICLE 5 : ASSURANCES DES MARCHANDISES

Aucune assurance ad-valorem n'est souscrite par l'O.T. sans ordre écrit et répété du client pour chaque expédition, précisant les risques à couvrir (ordinaires et spéciaux) et les valeurs à garantir. A défaut de spécification précise, seuls les risques ordinaires seront assurés.

Si un tel ordre est donné, l'O.T., agissant pour le compte du client, contracte une assurance auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable au moment de la couverture. Agissant comme mandataire, l'O.T. ne peut être considéré en aucun cas comme assureur.

Les conditions de cette assurance sont réputées connues et agréées par les expéditeurs et les destinataires qui en supportent le coût et les franchises applicables.

Outre les marchandises expressément exclues dans l'article 2, ne pourront



Distribution
& Express

GEODIS

Procédure indemnisation



Sommaire:

- 1/ Organisation traitement
- 2/ Processus indemnisation
- 3/ Recevabilité des réserves
- 4/ Conditions générales de ventes, responsabilité et assurance

1- Organisation dédiée pour le traitement des demandes d'indemnisations transport

Madame, Monsieur, cher Client

En cas de demande d'indemnisation votre service Relation Client de notre agence France Express Lille reste votre interlocuteur principal au quotidien et votre premier contact sur toutes ces demandes.

Nous vous recommandons de maintenir systématiquement votre premier contact avec votre service Relation Client de l'agence **France Express Lille** qui analysera votre requête.

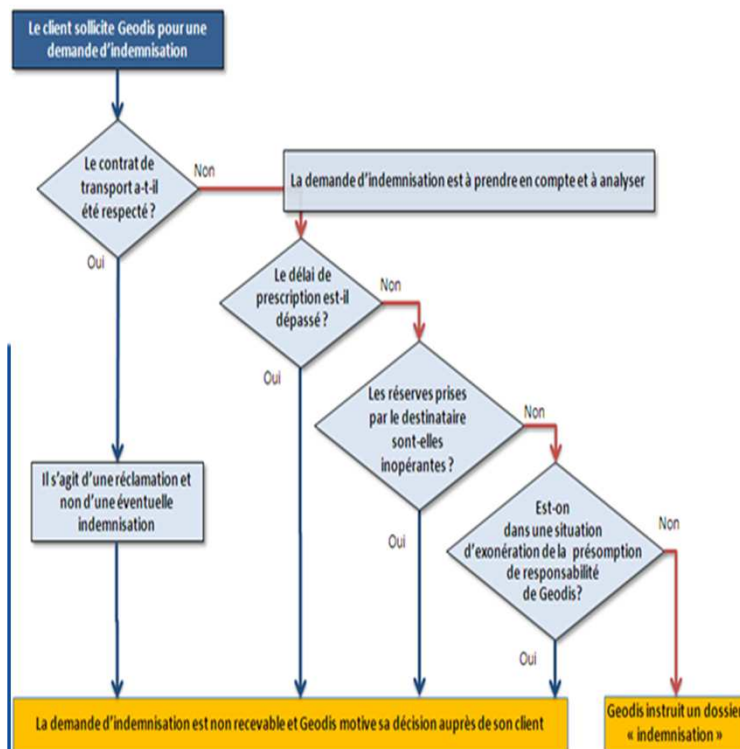
Si cela s'avère nécessaire, ce service vous dirigera vers notre service indemnisation en vous communiquant la référence de votre dossier qui est essentielle dans ce transfert de gestion de dossier et qui vous garantira le prolongement de son suivi et de notre service.

Pour faciliter notre communication pendant la conduite de votre dossier, nous vous remercions de toujours nous préciser dans l'objet de vos mails : le nom de votre société et la référence du dossier : clients.express.lille@geodis.com

Notre équipe spécialisée assurera la continuité de la Relation Client construite avec vos interlocuteurs habituels de l'agence de France Express Lille, tout en mettant à votre disposition son expertise pour administrer ces dossiers.

Soyez assurés que nos équipes mettront tout en œuvre pour vous servir de façon toujours plus professionnelle, pour vous apporter toute satisfaction.

Logigramme de demande d'indemnisation



Logigramme d'instruction du dossier « indemnisation »



3- La recevabilité des réserves à la livraison

Pour être recevable, une réserve doit être Quantifiée, Qualifiée et Caractérisée

A réception des marchandises:

Contrôlez vos produits au moment de leur livraison. Si un emballage présente un défaut, un examen du contenu en présence du chauffeur est nécessaire pour identifier une éventuelle anomalie et préserver votre recours.

Formulez les réserves par écrit au moment de la livraison:

A votre demande, le conducteur mettra à votre disposition un bordereau autorisant des mentions manuscrites avec l'espace nécessaire contrairement au boîtier électronique.

Pour être recevables, les réserves doivent être écrites, précises, complètes et confirmées si nécessaire.

Elles doivent concerner la marchandise

Le conducteur peut formuler des réserves contradictoires en cas de désaccord sur vos réserves caractérisées.

En cas d'absence de réserve écrite, précise et caractérisée, il vous reviendra d'apporter la preuve que le dommage constaté est de la responsabilité du transporteur.

Une « protestation motivée » devra être écrite en recommandé dans les 3 jours francs qui suivent la réception de vos marchandises.

Ce courrier devra décrire précisément votre constat et être adressé au tribunal de commerce compétent pour solliciter une expertise judiciaire. Cette expertise est le seul moyen d'établir si les dommages tardivement signalés sont imputables au transport.

Au-delà de ce délai accordé de 3 jours, vous ne disposerez d'aucune autre possibilité de recours, la législation considère que la forclusion s'applique.

Quelques exemples de réserves non caractérisées/ inopérantes :

Colis ouvert, défoncé, écrasé, abîmé, Carton abîmé, Colis abîmé, sans décrire une avarie consécutive sur les marchandises contenues dans ces emballages; marchandise invendable, Traces de Chocs
Palette cassée ou tombée du camion; manque x pièces, sans mentionner que l'emballage n'est plus sécurisé; sous réserve de déballage, de contrôle; marchandise abîmée...

Quelques commentaires...

Indiquer la quantité, la référence et le nom de la ou des pièce(s) endommagée(s)

Préciser si le colis a été abîmé, ouvert ou re-scotché et décrivez au mieux le dommage consécutif subi par la marchandise concernée

(ex: colis abîmé, écrasé et 2 références xxx abîmées, cassées, avec côté enfoncé, /ou colis ouvert et 2 références xxx manquantes)