

## Que faire en cas de sinistre ?

### 1- Les principales recommandations de CAP-MARINE

- Prendre toutes mesures conservatoires et/ou de sauvegarde pour protéger les biens assurés et/ou limiter les dommages.
- Préserver les recours à l'encontre des transporteurs et/ou des parties présumées responsables, de façon à éviter tout risque de sanction des assureurs.
- Présenter les dossiers dans les plus brefs délais de façon à obtenir une indemnisation ou position rapides, et à éviter les prescriptions applicables.

#### a. Dommages/pertes apparents à la livraison

- Livraison de marchandises : Inscrire des réserves précises (nature avaries) sur le bon de livraison en mentionnant les numéros, marques, état, nombre, poids, des colis litigieux.
- Livraison de conteneurs : mentionner sur le bon de livraison l'état apparent du TC et les numéros de plombs constatés.
- Confirmer les réserves par écrit (lettre recommandée avec AR) au plus tard dans les 3 jours suivant la livraison.
- Prendre des photographies des marchandises avariées et du container (si défectueux)

⇒ **En cas de dommages supérieurs à la franchise d'expertise stipulée dans la police** : contacter immédiatement Cap-Marine pour juger de la nécessité de stopper ou non les opérations de déchargement et diligenter un expert.

#### b. Dommages/pertes constatés ultérieurement

- Veiller à conserver les emballages et plombs pour les constats d'expertise.
- Adresser une lettre de réserves au transporteur et/ou à toute partie présumée responsable (lettre recommandée avec AR) au plus tard dans les 3 jours suivant la livraison
- Prendre des photographies des marchandises avariées et du container (si défectueux)

⇒ **Ne faire intervenir l'Expert qu'en cas de dommages importants –voir franchise d'expertise dans police** - Il doit être missionné dans les plus brefs délais, au plus tard dans les 3 jours suivant la livraison.

#### c. Constats d'expertise (à réaliser avant que la garantie d'assurance cesse)

- En accord avec l'expert, veiller à ce que le transporteur et/ou toute autre partie présumée responsable soient officiellement convoqués à expertise.
- Laisser aux parties un délai suffisant pour se faire représenter (au moins 48 heures)
- Ne prendre aucune décision quant aux marchandises tant que les experts n'ont pas donné leur accord.

#### d. Prescription

- Si les dossiers complets ne sont pas remis aux assureurs au plus tard un mois avant l'échéance de la prescription applicable vis-à-vis des transporteurs/sociétés présumées responsables, veiller à interrompre la prescription en obtenant un report de prescription ou par voie d'assignation.

A titre indicatif, les prescriptions généralement applicables (sauf disposition contraire) sont:

- Maritime: un an à compter du déchargement
- Terrestre: un an
- Aérien: deux ans  
(Sauf si un commissionnaire de transport est aussi intervenu : un an)

## 2- Pièces essentielles à communiquer (sauf cas particulier)

- Certificat d'assurance original, si émis, ou avis d'aliment ; si déclaration mensuelle, référence de l'expédition assurée
- Titre de transport original : connaissance, LTA (MAWB + HAWB), CMR, etc.
- Bon de livraison émargé par le réceptionnaire
- En cas de non livraison : attestation de non livraison ou tout document confirmant que des recherches ont été entreprises pour retrouver le(s) colis et que ces recherches se sont avérées vaines
- Facture(s) d'origine de l'ensemble de l'expédition + packing-list(s)
- Facture de frais et fret
- Photocopie de la lettre recommandée de réserves adressée au dernier transporteur et /ou autres responsables + réponse éventuelle
- Photographies prises à réception des marchandises avariées et du container
- Rapport de l'expert indiqué sur le certificat d'assurance (seul représentant des Assureurs)
- Réclamation chiffrée et détaillée (références articles, etc.) du Tiers lésé
- Si TC de groupage : rapport d'emportage, rapport de dépotage et bons d'entrée en entrepôts
- Pour les déménagements: inventaire détaillé et chiffré au départ, si possible factures d'achat, état descriptif du véhicule établi au départ, état descriptif du véhicule établi à l'arrivée, réserves, devis de réparations, photos.

*Cette liste constitue les documents de base, chaque sinistre représentant un cas différent, nous sommes souvent amenés à demander des documents ou renseignements complémentaires.*

## 3- Modèle de lettre de réserves à adresser à la Société présumée responsable du sinistre

### Par Lettre Recommandée avec AR:

*« Suite à la livraison réalisée pour notre compte en date du... , nous avons constaté des dommages (description du dommage) sur nos marchandises (type de marchandise).*

*Dans ces conditions, nous sommes dans l'obligation de prendre toutes réserves à votre rencontre, et de vous tenir pour entièrement responsable du préjudice direct ou indirect qui pourrait nous être causé.*

*Nous vous prions de vous faire représenter, tous droits réservés, à l'expertise amiable qui aura lieu (lieu, jour, heure). »*

\*\*\*\*\*

**Les services contentieux de CAP-MARINE ASSURANCES & REASSURANCES SAS**, dont vous trouverez ci-dessous les coordonnées, se tiennent à votre entière disposition pour tous conseils utiles et pour vous aider à :

- accomplir ces différentes mesures, en particulier en cas de sinistre important, où la nécessité de mesures conservatoires spécifiques peut être envisagée (telles que lettres de garantie, saisie de navire, expertise amiable ou judiciaire, etc.)
- constituer un dossier complet de réclamation
- rédiger les réserves à la société présumée responsable du sinistre

### Bois-Guillaume:

[sinistres@cap-marine.com](mailto:sinistres@cap-marine.com)

Corinne BELANGER (Responsable Sinistres & Recours)	+33(0)235.71.40.35	<u><a href="mailto:corinne.belanger@cap-marine.com">corinne.belanger@cap-marine.com</a></u>
Marie GORGE	+33(0)276.01.50.68	<u><a href="mailto:marie.gorge@cap-marine.com">marie.gorge@cap-marine.com</a></u>
Gaspard MOTTE	+33(0)235.98.22.55	<u><a href="mailto:gaspard.motte@cap-marine.com">gaspard.motte@cap-marine.com</a></u>

### Neuilly:

[claims.cargo@cap-marine.com](mailto:claims.cargo@cap-marine.com)

Nathanaël TESI (Directeur Sinistres & Recours)	+33(0)141.92.54.09	<u><a href="mailto:nathanael.tesi@cap-marine.com">nathanael.tesi@cap-marine.com</a></u>
Anne-Laure AUDRAIN	+33(0)141.92.54.35	<u><a href="mailto:anne-laure.audrain@cap-marine.com">anne-laure.audrain@cap-marine.com</a></u>

### Nantes :

Nidhi MORIN	+33(0)240.69.23.95	<u><a href="mailto:nidhi.morin@cap-marine.com">nidhi.morin@cap-marine.com</a></u>
-------------	--------------------	---