

Il est demandé à l'assuré, son représentant ou tout bénéficiaire de l'assurance de lire attentivement ce qui suit :

Lors de la livraison, le destinataire ou son représentant doit :

- apposer des réserves sur le bon de livraison en cas de dommages apparents (la mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur et n'indique pas si le contenu est endommagé ou non).
- ouvrir tous les cartons, colis ou caisses sans délai.
- transmettre une lettre de réserves aux transporteurs concernés (dernier transporteur et transporteur aérien ou maritime) dans les 3 jours suivant la livraison.
- conserver la marchandise et les emballages en vue de l'expertise.

**A noter : la livraison met fin à la garantie d'assurance.**

**>> L'inexécution des obligations énumérées ci-dessus peut conduire, selon les circonstances, soit à la réduction de l'indemnité soit à la déchéance du droit à l'indemnité.**

*NB. : Si le destinataire/bénéficiaire de l'assurance ne pouvait être présent lors de la livraison, il est de son obligation d'avoir un représentant qui ouvrira les colis, caisses ou cartons, procédera à une inspection de leur contenu et, sans délai, déclarera les dommages aux transporteurs concernés.*

...

**Tout dossier de réclamation doit comporter les documents originaux suivants :**

- titre de transport routier, maritime ou aérien.
- bon de livraison signé et émargé par le réceptionnaire lors de la livraison avec les réserves.
- factures d'achat relatives aux articles endommagés.
- photographies des articles endommagés et une copie des lettres de réserves transmises aux transporteurs concernés (dernier transporteur ou société chez qui le destinataire est venu prendre livraison de son expédition).
- devis de réparation.
- réclamation chiffrée avec identification des articles endommagés par rapport à l'inventaire détaillé et chiffré au départ (si effets personnels).

Attention : l'expert ne devra être contacté qu'en cas de dommages importants à la marchandise. En cas de dommages mineurs, un devis de réparations et des photographies suffiront.

>> Si les articles ne sont pas réparables, le destinataire devra expliquer pourquoi et se justifier par tous les moyens (exemple : attestation d'un restaurateur).