

Marche à suivre en cas de dommages aux marchandises

CFF Cargo met tout en œuvre pour éviter les dommages. Si vous constatez malgré tout une irrégularité à la réception, veuillez procéder tel que décrit dans cette notice. Cela permettra à CFF Cargo de traiter le cas rapidement.

Valable à partir du **01.01.2018**

Sommaire

1.	Marche à suivre suite à un constat d'endommagement de la marchandise.	2
2.	Qui est en droit d'exiger un procès-verbal de constatation?	2
3.	Bases juridiques:	2
4.	Dans quels cas CFF Cargo n'est-elle pas tenue pour responsable?	3
5.	Conseils.	3
6.	Contact.	3

Marche à suivre en cas de dommages aux marchandises

1. Marche à suivre suite à un constat d'endommagement de la marchandise.

- 1.1. Le destinataire doit contrôler que la marchandise est effectivement complète et intacte à réception de l'envoi.
- 1.2. Si le destinataire constate un dommage, il doit le déclarer immédiatement à l'équipe Cargo présente ou appeler la hotline 0800 707 100 – touche 2.
- 1.3. CFF Cargo charge un contrôleur technique (TKC) d'expertiser le dommage et d'établir un procès-verbal de constatation (PV) selon l'art. 42 § 1 du CIM.
- 1.4. Le wagon ne doit pas être déchargé avant que le dommage ait été enregistré par le TKC. Si la marchandise doit être déchargée tout de suite parce qu'elle risque sinon de périr, il convient de documenter le dommage au moyen de photos avant le déchargement.
- 1.5. L'établissement d'un PV peut également être exigé rétrospectivement. Dans ce cas, on note sur le PV que le dommage n'a pas été découvert lors de la prise en charge et il revient au client de prouver que le dommage a été causé par le transport.
- 1.6. Si l'ayant-droit n'accepte pas les constatations du PV, il peut exiger l'intervention d'un expert (art. 42 § 3 du CIM). Si le destinataire refuse la prise en charge de la marchandise, il doit en faire part à l'équipe Cargo ou appeler la hotline 0800 707 100 – touche 2. CFF Cargo retourne alors l'envoi à l'expéditeur.

2. Qui est en droit d'exiger un procès-verbal de constatation?

- 2.1. L'ayant-droit peut exiger l'établissement d'un PV. Cet ayant-droit est l'expéditeur dans un premier temps ou le destinataire après réception de la lettre de voiture et l'acceptation de la marchandise (art. 18 en liaison avec l'art. 44 § 1 du CIM).

3. Bases juridiques:

- 3.1. Les droits du destinataire s'éteignent à partir du moment où la marchandise a été acceptée sans réserve (art. 47 du CIM).
- 3.2. La responsabilité en cas de dommage est réglée par l'art. 23 du CIM. Les indemnités sont déterminées dans l'art. 32 du CIM.
- 3.3. Le transporteur est responsable en cas de perte conformément à l'art. 23 du CIM et doit payer une indemnité conformément à l'art. 30 du CIM.
- 3.4. Les délais de livraison pour le transport national et international sont réglementés à l'article 16 de la CIM. Le transporteur est responsable de tout dépassement au regard des conditions prévues à l'article 23 de la CIM. Le montant de la compensation est prévu à l'article 33 de la CIM.

Marche à suivre en cas de dommages aux marchandises

4. Dans quels cas CFF Cargo n'est-elle pas tenue pour responsable?

- 4.1. CFF Cargo est déchargée de toute responsabilité dans les cas cités dans les art. 23 § 2 et § 3 du CIM.

Cela vaut en particulier en cas de:

- chargement défectueux de la part de l'expéditeur
- circonstances que le transporteur ne pouvait éviter et dont il ne pouvait empêcher les conséquences (p. ex. vol, vandalisme).

5. Conseils.

- 5.1. Nous proposons un service de conseil concernant le chargement afin d'éviter les avaries pendant le transport. Les clients intéressés peuvent volontiers contacter leur conseiller à la clientèle ou les collaborateurs du Service Clientèle (téléphone 0800 707 100 – touche 2).
- 5.2. La conclusion d'une assurance de transport peut protéger de coûts inopinés.

6. Contact.

- 6.1. **Déclaration de dommage, questions opérationnelles, conseil chargement**
CFF Cargo, téléphone 0800 707 100 – touche 2
- 6.2. **Demande d'indemnités, traitement financier**
Centre de dommages CFF, téléphone 051 227 11 30, schadenzentrum@sbb.ch
- 6.3. **Adresse de facturation pour les demandes d'indemnités:**
Centre de dommages CFF
Inseliquai 10, case postale
6002 Lucerne, Suisse
Référence: indiquer le numéro de l'envoi et du wagon, si possible également le numéro de dommage.