



# Formules d'assurance

Ne prenez aucun risque

**TNT** | express

It's our business to deliver yours

# Avec TNT Express, n'ayez aucune crainte



Vous préférez confier vos envois importants ou de valeur à **un partenaire fiable** ? Vous entendez obtenir de réponses claires si votre envoi vient, malgré tout, à connaître un problème ? Bref, vous souhaitez pouvoir compter sur quelqu'un, même après la livraison de votre envoi ? En tant que numéro un européen de la livraison express, TNT Express fait incontestablement figure de partenaire fiable pour l'acheminement de vos envois. En effet, grâce à notre vaste expérience, nous sommes à même de vous proposer **l'assistance supplémentaire** dont vous avez besoin en cas de dommage ou de perte.

À travers cette brochure, nous souhaitons tout d'abord vous informer des **dispositions légales qui s'appliquent habituellement au transport routier et aérien**. Par ailleurs, TNT Express a le plaisir de vous proposer **encore davantage de sécurité**. À cet égard, nous avons mis au point, en matière de responsabilité, un certain nombre de **garanties supplémentaires en matière de responsabilité** qui vont au-delà des obligations légales.

Ces solutions d'assurance à l'esprit, vous pourrez nous confier vos colis et documents de valeur en toute sérénité. Si, malgré tout, quelque chose devait survenir, nos collaborateurs mettront tout en œuvre pour vous fournir une **solution sur mesure**.



# La responsabilité selon le cadre légal

## Domage & perte de marchandises durant le transport

### 1. Généralités

Contrairement à la réglementation générale en termes de responsabilité telle que prévue dans le droit public - toute personne portant préjudice à autrui par sa propre faute se doit de rembourser les dommages -, la responsabilité pour les dommages et pertes de biens durant le transport est soumise à **la Convention CMR pour les transports routiers et à la Convention de Montréal pour le transport aérien**. Ces deux conventions sont des dispositions impératives de droit international. Aucune clause contractuelle ne pourra donc y déroger. Même si les conventions sont, en principe, uniquement d'application pour le transport international, la Convention CMR s'applique également aux transports nationaux en Belgique (Loi du 3 mai 1999).

### 2. Principe de base

Les deux conventions partent du principe que **le réceptionnaire** (le transporteur lors de l'enlèvement et le destinataire lors de la livraison) devra contrôler les quantités et l'état général des marchandises.

Les défauts et dommages constatés doivent être immédiatement signalés sur le bordereau. Si tel n'est pas le cas, il sera considéré que les biens ont été livrés entiers et sans dommages.

**Attention** : les cachets portant la mention standard « Sous réserve de contrôle ultérieur » ne seront pas considérés comme clause légale. Le transporteur doit en outre être mis en défaut.

### 3. Mise en demeure écrite

Si une perte ou un dommage dissimulé est constaté, le destinataire devra en informer le transporteur par écrit dans les sept jours. Le destinataire devra également apporter la preuve que les dégâts ou pertes ont été causés par le transporteur.

### 4. Envoi correct

L'expéditeur est tenu d'emballer les marchandises de façon à ce qu'elles supportent le transport et de garantir ou de contrôler l'exactitude des données reprises sur le bordereau si celui-ci a été établi par un tiers, en l'espèce le transporteur.

### 5. Indemnisation

En cas de dommage ou de perte et à condition qu'une mise en demeure valable ait été produite, le transporteur devra payer des indemnités. Ces indemnités sont limitées à la valeur des biens perdus ou endommagés, avec un maximum d'environ 10 euros par kilogramme endommagé ou perdu. Pour le transport aérien, ce maximum est d'environ 20 euros. Les frais de douane et de fret sont à charge du transporteur. Les montants maximum de 10 et 20 euros sont déterminés quotidiennement sur la base des taux de change internationaux et sont publiés dans les quotidiens financiers sous la rubrique SDR. Le transporteur n'est pas tenu de rembourser tous les autres frais éventuels (dommage conséquent, perte de production, etc.).

En cas de **livraison tardive**, le transporteur n'est tenu de rembourser les dommages qu'à concurrence des frais de transport.

En cas de **retard dans la livraison**, l'expéditeur devra mettre en demeure le transporteur dans les 21 jours pour le transport routier et dans les 14 jours pour le transport aérien.



# La responsabilité selon TNT Express

## TNT Express vous offre davantage de sécurité

*TNT Express fait partie des services de livraison express les plus fiables en Europe. Nous traitons vos envois avec le plus grand soin, partout et en toutes circonstances, et vous garantissons une livraison correcte. Si malgré tout, une erreur devait se produire et entraîner des dommages ou la perte de vos marchandises, TNT Express vous propose un certain nombre de garanties supplémentaires en matière de responsabilité, qui vont au-delà des dispositions légales prévues par la Convention CMR et la Convention de Montréal : davantage de temps pour introduire une réclamation pour dommages et formules d'assurance sur mesure pour une indemnisation avantageuse. Bref, TNT Express vous propose une sécurité élargie. En voici un aperçu.*

### 1. Extension du délai de prescription pour l'introduction de votre réclamation

La Convention CMR et la Convention de Montréal sont des dispositions impératives de droit international. TNT Express observe ces accords internationaux afin d'assurer ses activités de transport selon les principes de responsabilité repris dans ces deux conventions. Toutefois, le délai de prescription de sept jours prévu pour l'introduction d'une demande d'indemnisation est **élargi à 21 jours ouvrables**.

### 2. Assurance tous risques

#### Pour les biens (non-documents)

Moyennant un petit supplément, les biens à envoyer sont **assurés pour leur valeur totale** contre les dommages ou la perte durant leur transport. Cette formule d'assurance couvre la remise en état et/ou le remplacement des biens à concurrence de leur valeur déclarée et avec un maximum de 25.000 euros. Il vous suffit de cocher la case « Assurance » sur le bordereau et de compléter la « Valeur à assurer » afin que les biens transportés soient correctement assurés.

#### Pour les documents

Les documents sont tout aussi importants. La couverture « Tous risques » couvre les frais de reproduction de vos documents envoyés à concurrence de 500 euros. À nouveau, il vous suffit de cocher la case « Assurance » du bordereau et de compléter la rubrique « Valeur à assurer ».

### 3. Couverture sur mesure

Vous avez besoin de solutions d'assurance particulières pour vos envois ? Dans ce cas, TNT Express développera à votre attention des solutions sur mesure. Votre personne de contact vous fournira tous les renseignements utiles à cet égard.

#### Informations et conditions

Pour recevoir l'ensemble des conditions d'assurance ou une solution d'assurance personnalisée, contactez votre personne de contact TNT ou appelez notre Service Clientèle au 070 233 633 (BE) ou 357 395 220 (LUX).





# Biens et pays non couverts par l'assurance

Il existe un certain nombre d'exceptions concernant l'assurance « Tous risques » des biens (non-documents) et documents.

- De par leur nature, un certain nombre de biens sont exclus de la couverture d'assurance :
  - les pierres précieuses ;
  - les métaux précieux ;
  - les bijoux ;
  - les espèces ;
  - les titres de valeur ;
  - les antiquités ;
  - les manuscrits ;
  - les objets d'art ;
  - les supports de données contenant des données et images uniques ;
  - les effets personnels en verre ou céramique ;
  - les biens périssables ;
  - les produits dangereux ADR.
- De même, un certain nombre de destinations sont exclues de la couverture d'assurance à cause de la situation au niveau local :
  - Afghanistan
  - Algérie ;
  - Congo-Kinshasa ;
  - Géorgie ;
  - Irak ;
  - Côte d'Ivoire ;
  - Liberia ;
  - Corée du Nord ;
  - Pakistan ;
  - Sierra Leone ;
  - Somalie ;
  - Soudan.





Pour en savoir plus, appelez notre Service Clientèle au 070 233 633 (BE) ou 357 395 220 (LUX).

**TNT Express**

Brucargo, Building 711, B-1931 Machelen

Tél: 070 233 633

Fax: 070 222 122

[www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be)