

# Instructions à suivre en cas de sinistre

## Pour le destinataire de la marchandise en cas de dommage dû au transport

### 1. Examiner immédiatement l'état de la marchandise

En cas de suspicion de dommages, ne réceptionner la marchandise qu'avec réserve, en indiquant toute irrégularité constatée ou dommage présumé (via le document de transport par exemple). Conseil: vérifier systématiquement le poids de la marchandise.

### 2. Prendre des mesures

Prendre toute mesure pour restreindre les dommages causés et en prévenir d'autres.

### 3. Sauvegarde des droits de recours

- **Les dommages apparents** doivent faire l'objet de réserves écrites envers le transporteur (via le document de transport par exemple) avant la prise de livraison des marchandises.
- **Les dommages non apparents extérieurement et ceux qui sont présumés** doivent faire l'objet de réserves juridiquement valables dans les délais légaux et contractuels.
- Le transporteur doit être convoqué à la constatation contradictoire du dommage.

Dans tous les cas, consigner par écrit la responsabilité de l'entreprise de transport (transporteur, transitaire, chemin de fer, compagnie maritime, etc.). Le preneur d'assurance répond de tout acte ou omission qui compromet les droits de recours.

### 4. Annoncer le sinistre sans délai

Appeler le 0800 809 809 (téléphone 24 h/24) ou se rendre sur le site [www.axa-winterthur.ch/fr/contact-service/formulaires/Pages/declarer-sinistre.aspx](http://www.axa-winterthur.ch/fr/contact-service/formulaires/Pages/declarer-sinistre.aspx)

### 5. Constatations des dommages / Commissaires d'avaries

En cas de dommage, il faut faire intervenir immédiatement AXA (en Suisse) ou son commissaire d'avaries (à l'étranger), pour constater les dommages et prendre les mesures nécessaires.

[www.axa.ch/commissaires-avaries](http://www.axa.ch/commissaires-avaries)

### 6. Laisser la marchandise en l'état

L'état de la marchandise et de son emballage ne doit pas être modifié avant l'arrivée du commissaire d'avaries, à moins que des mesures de sauvetage ne l'imposent.

### 7. Documents pour le traitement des sinistres

Veillez fournir les documents suivants à AXA:

- Liste détaillée des dommages
- Photos des dommages (vue détaillée / vue d'ensemble)
- Facture de livraison / facture commerciale
- Bulletin de livraison / titres de transport / liste de colisage
- Original du certificat d'assurance
- Ordre d'expédition et / ou de transport
- Lettre de réserves au transporteur
- Réponse à la lettre de réserves
- Toute correspondance en relation avec le sinistre

AXA Winterthur  
General-Guisan-Strasse 40  
Case postale 357, 8401 Winterthur  
24 heures sur 24: 0800 809 809

AXA Assurances SA

[www.axa.ch](http://www.axa.ch)  
[www.myaxa.ch](http://www.myaxa.ch) (portail clients)



  
réinventons / l'assurance