

Procédure de traitement des plaintes relatives au transport

Types de plaintes relatives au transport :

- I) plaintes relatives à un retard de livraison de la marchandise
- II) plaintes relatives aux pertes ou avaries de la marchandise
 - a) dommages apparents (pertes ou avaries apparentes à la réception de la marchandise)
 - b) dommages non apparents (pertes ou avaries non apparentes à la réception de la marchandise, par exemple infiltration d'un liquide)

SOMMAIRES

I	RETARD DE LIVRAISON DE LA MARCHANDISE	2
	1. TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL	2
	2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL	2
IIa	PERTE OU AVARIE DE LA MARCHANDISE – DOMMAGE APPARENT	2
	1. TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL	2
	2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL	3
IIb	PERTE OU AVARIE DE LA MARCHANDISE – DOMMAGE NON APPARENT	3
	1. TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL	3
	2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL	4

I

Retard de livraison de la marchandise

1. TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL

- délais de présentation des réserves (au transporteur) : dès que possible, mais au plus tard 21 jours à compter de la date de livraison de la marchandise
- documents requis : une réserve nécessairement par écrit (envoyée par la poste et portant la signature d'une personne autorisée ou envoyée par courrier électronique portant la signature électronique) ; la partie présentant la réserve doit démontrer d'avoir subi un dommage suite au retard de livraison de la marchandise
- base juridique : Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR), Genève, 1956.

2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL

- délais de présentation des réserves (au transporteur) : dès que possible, mais au plus tard 2 mois à compter de la date de livraison de la marchandise
- documents requis : une réserve nécessairement par écrit (envoyée par la poste et portant la signature d'une personne autorisée ou envoyée par courrier électronique portant la signature électronique) ; la partie présentant la réserve doit démontrer d'avoir subi un dommage suite au retard de livraison de la marchandise
- base juridique : Loi sur les transports, Journal officiel de la République de Pologne de 1984, n° 53.

IIa

Perte ou avarie de la marchandise – dommage apparent

1. TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL

- délais de présentation des réserves (au transporteur) : immédiatement lors de la réception de la marchandise
- documents requis :
 - a) mention dans la lettre de voiture concernant l'état de la marchandise et le type de dommage, par exemple 2 palettes de 33 inclinées avec feuille endommagée
 - b) procès-verbal sur la condition de la marchandise et les circonstances du dommage ; il doit être signé par le conducteur et le destinataire de la marchandise (dans le cas où le conducteur est absent

lors de la préparation du procès-verbal ou il refuse de signer le procès-verbal, le destinataire doit obtenir les signatures des « témoins », ceci-dit d'au moins 2 personnes indépendantes ou d'un expert)

- c) documentation photographique – les photos doivent documenter incontestablement le moyen de transport sur lequel le dommage de la marchandise est survenu (plaque d'immatriculation du véhicule bien visible) et la marchandise toujours sur le moyen de transport ;;
- base juridique : Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR), Genève, 1956.

2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL

- délais de présentation des réserves (au transporteur) : immédiatement lors de la réception de la marchandise
- documents requis :
 - a) mention dans la lettre de voiture concernant l'état de la marchandise et le type de dommage, par exemple 2 palettes de 33 inclinées avec feuille endommagée
 - b) procès-verbal sur la condition de la marchandise et les circonstances du dommage ; il doit être signé par le conducteur et le destinataire de la marchandise (dans le cas où le conducteur est absent lors de la préparation du procès-verbal ou il refuse de signer le procès-verbal, le destinataire doit obtenir les signatures des « témoins », ceci-dit d'au moins 2 personnes indépendantes ou d'un expert)
 - c) documentation photographique – les photos doivent documenter incontestablement le moyen de transport sur lequel le dommage de la marchandise est survenu (plaque d'immatriculation du véhicule bien visible) et la marchandise toujours sur le moyen de transport ;
- base juridique : Loi sur les transports, Journal officiel de la République de Pologne de 1984, n° 53.

IIb

Perte ou avarie de la marchandise – dommage non apparent

1. TRANSPORT ROUTIER INTERNATIONAL

- délais de présentation des réserves (au transporteur) : dès que possible, mais au plus tard 7 jours à compter de la date de livraison de la marchandise
- documents requis :
 - a) procès-verbal sur la condition de la marchandise et les circonstances du dommage ;
 - b) documentation photographique
- base juridique : Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR), Genève, 1956.

2. TRANSPORT ROUTIER NATIONAL

- délais de présentation des réserves (au transporteur) : dès que possible, mais au plus tard 7 jours à compter de la date de réception de la marchandise
- documents requis :
 - a)** procès-verbal sur la condition de la marchandise et les circonstances du dommage ;
 - b)** documentation photographique
- base juridique : Loi sur les transports, Journal officiel de la République de Pologne de 1984, n° 53.