

## FORMULAIRE DE RÉCLAMATION

Remplissez ce FORMULAIRE DE RÉCLAMATION en tant que page de garde et envoyez-le avec vos documents de demande de réclamation. Pour toute question concernant la façon de remplir ce formulaire de réclamation, veuillez nous contacter à l'adresse électronique ou au numéro de téléphone fournis ci-dessus. Joignez la facture commerciale, le connaissance et la preuve de la notification au transporteur. Si vous recevez un colis endommagé ou ne contenant pas toute la marchandise, joignez 3 photos : 1) une du colis 2) une du conditionnement intérieur 3) une de la marchandise (si applicable).

### Information de réclamation

Nom de l'expéditeur	Numéro de l'expéditeur	
Date d'enlèvement	Numéro de la police (si applicable)	
Compte sur lequel vous souhaitez recevoir le paiement:	IBAN	BIC/SWIFT
Statut du colis (cochez tout ce qui s'applique):		
Perte <input type="checkbox"/> Dommages <input type="checkbox"/> Éléments manquants <input type="checkbox"/>		
Transporteur: _____ Numéro de suivi/Numéro du connaissance: _____		

Description et quantité des marchandises

État de la marchandise (Neff ou d'occasion)	Valeur assurable	Poids
---	------------------	-------

Montant facturé total : \_\_\_\_\_ Montant facturé faisant l'objet de la réclamation : \_\_\_\_\_

Montant d'expédition faisant l'objet de la réclamation : \_\_\_\_\_ Montant total de la réclamation : \_\_\_\_\_

Emplacement actuel du colis :  Expéditeur  Destinataire  Inconnu

Nom de contact du requérant	Numéro de téléphone	Adresse électronique de contact
-----------------------------	---------------------	---------------------------------

Commentaires/Description détaillée de l'emballage

Contact, adresse, adresse électronique et numéro de téléphone du destinataire

À ma connaissance, les informations fournies sont correctes:

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Vous devez envoyer tous les documents suivants. Veuillez cocher les cases pour confirmer :

Facture commerciale       Connaissance       Preuve de la notification de perte au transport

**REMARQUE** : toutes les réclamations sont soumises à la dernière version des conditions de la police d'assurance que vous avez acceptées. Pour accélérer votre demande de règlement d'indemnité, vous pouvez envoyer le formulaire de réclamation rempli en tant que page de garde accompagné des documents requis mentionnés ci-dessus par e-mail à: [riskolutionsfr@ups.com](mailto:riskolutionsfr@ups.com).

### ÉTAPES POUR REMPLIR UNE RÉCLAMATION

1. Vous devez conserver tous les produits, conditionnements et matériaux d'emballage endommagés disponibles afin de les avoir à disposition dans le cas où une inspection ou une enquête serait nécessaire. Vous devez également prendre les mesures nécessaires pour réduire ou prévenir une nouvelle perte de la marchandise.
2. Pour les réclamations sur les envois de Petits colis UPS, l'envoi de votre formulaire de réclamation à UPS Capital Versicherungsvermittlung GmbH satisfera l'obligation d'avertir le transporteur. Pour toutes les autres réclamations, informez rapidement le transporteur par écrit du problème rencontré avec l'envoi.
3. Envoyez rapidement votre réclamation et les justificatifs à UPS Capital Versicherungsvermittlung GmbH par e-mail, immédiatement après avoir informé le transporteur.

### QUESTIONS FRÉQUENTES

#### 1. Comment saurai-je que ma demande a bien été reçue?

Vous recevrez un accusé de réception de la réclamation écrit par e-mail rapidement. Si vous ne recevez rien de notre part dans les 5 jours ouvrables suivant l'envoi de votre réclamation, n'hésitez pas à nous appeler au +33 (0)1 73 01 84 55 afin de vérifier si nous avons reçu votre demande.

#### 2. Pour quelles raisons mon indemnisation peut-elle être reportée?

a. Toutes les compagnies d'assurance de marchandises doivent obtenir trois documents fondamentaux avant de verser une indemnisation.

- i. Une preuve que les marchandises ont été perdues ou endommagées.
- ii. Une preuve attestant de la valeur de la réclamation.
- iii. Une preuve attestant que la perte s'est produite pendant le transport.

b. L'incapacité à fournir les informations ou les documents demandés par écrit par un expert en assurances peut entraîner le report de votre indemnisation.

c. En cas d'une réclamation pour dommage, la non-conservation des marchandises endommagées peut entraîner un refus et un report de votre indemnisation.

#### 3. Combien de temps faudra-t-il pour recevoir le paiement?

Comme indiqué ci-dessus, UPS Capital Versicherungsvermittlung GmbH s'efforce d'examiner et de traiter toutes les réclamations couvertes dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception initiale de votre demande. Si des informations supplémentaires sont requises afin d'examiner davantage votre réclamation, l'expert vous avisera par écrit. Une fois que votre réclamation a été traitée aux fins de paiement, le versement sera effectué en temps opportun. Si vous avez reçu une notification écrite indiquant que votre réclamation a été traitée, mais que vous n'avez pas reçu votre paiement en temps opportun, n'hésitez pas à nous contacter.