

# CONDITIONS D'ASSURANCE



MAIL BOXES ETC.®

## EN CAS DE PERTE D'UN COLIS PAR LE TRANSPORTEUR :

### Délai de signalement :

A partir du moment où le colis est pris en charge par le transporteur, si le colis n'est pas scanné pendant 3 jours consécutifs sur le site du transporteur (dans la rubrique « Suivi ») vous devez nous le signaler.

Nous ouvrirons une demande d'enquête de localisation auprès du transporteur (le délai avant une conclusion d'enquête est de maximum 8 jours ouvrés). Avant d'entamer un éventuel remboursement, nous devons attendre la confirmation de perte de la part du transporteur.

### Modalité de remboursement :

L'assurance a été souscrite : Une fois la confirmation de perte reçue de la part du transporteur, nous proposerons le renvoi ou le remboursement des bouteilles endommagées.

L'assurance n'a pas été souscrite : Nous ouvrirons un dossier de demande de remboursement auprès du transporteur. À la suite de leur enquête, nous rembourserons le montant qui sera alloué par le transporteur dans leur limite de conditions de remboursement (voir les CGT du transporteur utilisé). Le délai de conclusion d'enquête est d'environ 2 mois à partir de la déclaration.

## EN CAS DE CASSE SUR UNE OU PLUSIEURS BOUTEILLES :

### Délai de signalement :

En cas de casse, vous devez nous signaler le dommage dans les 5 jours ouvrés à partir de la date de livraison. Passé ce délai, la demande de remboursement ne pourra être prise en compte par notre assurance et donc aucun remboursement ne pourra être établi.

### Nous faire parvenir les documents suivants :

- Une photo montrant la marchandise endommagée, à l'intérieur de la boîte d'origine, avec tout le rembourrage d'origine
- Une photo du matériel d'emballage utilisé à l'intérieur de la boîte
- Une photo en gros plan de l'étiquette d'expédition du colis endommagé avec le numéro de suivi (veuillez zoomer suffisamment pour lire le numéro de suivi, qui commence généralement par « 1Z »)
- Une photo des bouteilles reçues, pour pouvoir justifier des bouteilles manquantes en fonction des informations déclarées sur la/les factures commerciales.

### Modalité de remboursement :

L'assurance a été souscrite : Une fois tous les documents demandés et les bouteilles endommagées bien identifiées, nous proposerons le renvoi ou le remboursement des bouteilles endommagées.

L'assurance n'a pas été souscrite : Nous ouvrirons un dossier de demande de remboursement auprès du transporteur. À la suite de leur enquête, nous rembourserons le montant qui sera alloué par le transporteur dans leur limite de conditions de remboursement (voir les CGT du transporteur utilisé). Le délai de conclusion d'enquête est d'environ 2 mois à partir de la déclaration.

## DOMMAGE LIÉS À LA CHALEUR :

**Ne s'applique pas si le destinataire a signé une décharge « Temperature warning » pour un envoi de ses vins pendant des pics de chaleur saisonniers.**

Les seules conditions de remboursement qui seront accordées dans ce cas concernent les bouteilles présentant des traces de coulures de vin à l'extérieur de la bouteille ou les bouchons sortants des culots. Sans ces marques significatives, aucun remboursement ne sera accordé. (Se référer aux conditions ci-dessus pour l'ouverture de la demande de remboursement).

## CAPSULES DE CIRE ENDOMMAGÉES :

Si malgré nos efforts, les capsules en cire des bouteilles arrivent endommagées, un remboursement de 20% de la valeur de la bouteille sera accordée seulement si l'assurance a été souscrite (Se référer aux conditions ci-dessus pour l'ouverture de la demande de remboursement)