



## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### **BUT :**

Informers les clients de la marche à suivre afin que Transport Couture puisse traiter un cas de bris de marchandise dans un délai raisonnable.

### **POLITIQUE :**

Toute réclamation de bris de marchandise devra être effectuée comme suit sinon elle sera considérée irrecevable :

- L'examen et/ou le constat du bris de la marchandise devra être fait lors de la réception de celle-ci devant le camionneur et noté sur le connaissance.
- Un avis de réclamation devra être soumis dans un délai de 60 jours et adressé à madame Marylène Couture, coordonnatrice sécurité conformité.
- Le coût maximal remboursé sera le prix coûtant d'achat, de fabrication ou de réparation. Si la valeur de la marchandise n'est pas déclarée sur le connaissance, le client est assuré pour 2,00 \$/livre, tel que prévu par la loi canadienne et inscrit sur le connaissance.
- Le client doit fournir les documents pertinents à sa réclamation, tels que : copie du connaissance signé avec le dommage, photos des bris, facture de transport contenant l'origine et la destination des marchandises ainsi que la date d'expédition. Il doit également fournir la valeur au prix coûtant, sans appliquer les taxes puisqu'une indemnisation n'est pas une vente.
- Au besoin, la marchandise devra être accessible pour examen et récupérable. La marchandise devient la propriété de Transport Couture et fils dès le paiement.
- La présentation de la réclamation finale sous forme de facture, accompagnée d'une preuve de paiement des frais de transport, doit être soumise dans un délai de neuf (9) mois suivant la date de l'expédition.
- Le traitement des réclamations est indépendant de celui des comptes à recevoir. Les «compte à compte» ne seront donc pas permis. Un chèque sera émis au nom du réclamant.