

PROCÉDURE DE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION

SOUMETTRE TOUTE RÉCLAMATION À : First Team Transport Ltée

2450, Stanfield Rd
Mississauga (Ontario) L4Y 1S2
À l'attention du : Service des réclamations

1. Toute demande de réclamation ou intention de déposer une réclamation doit nous être soumise par écrit.
2. Les documents suivants doivent accompagner la réclamation :
 - a) l'original de la facture du fournisseur indiquant la valeur de l'envoi;
 - b) l'original du connaissement;
 - c) la preuve finale de livraison;
 - d) une facture détaillée sur laquelle figurent tous les articles, ou un devis de réparation indiquant la perte de la marchandise expédiée ou les dommages lui ayant été causés, et/ou les réparations requises à la suite de dommages aux biens;
 - e) une copie de l'original de la facture des frais de transport payée.
3. **Les dommages ou les articles manquants** doivent être clairement indiqués sur la preuve de livraison du transporteur au moment de la livraison. Les commentaires suivants ne sont pas acceptables et ne vous donneront pas le droit de déposer une réclamation éventuelle :
 - a) Sous réserve d'inspection
 - b) Articles possiblement manquants
 - c) Dommages possibles
4. Toute réclamation concernant les **dommages causés aux biens du client** doit être soumise dans les 24 heures suivant l'incident. Toute réclamation pour dommages causés aux biens du client nécessitera une inspection sur place, effectuée par First Team Transport.
5. Toute réclamation concernant des **dommages dissimulés** doit être soumise dans les plus brefs délais au transporteur. Si des dommages dissimulés sont décelés, il faut arrêter le déballage sur-le-champ, aviser le transporteur immédiatement et demander à ce qu'une inspection soit effectuée. Si vous continuez à déballer l'envoi, cela pourrait rendre votre demande de réclamation irrecevable. L'emballage doit être conservé aux fins de l'inspection qui sera effectuée par le transporteur.
6. **Délai maximum de soumission d'une réclamation :**
 - a. Une réclamation pour dommages doit être soumise dans les 60 jours suivant la date de la livraison.
 - b. Une réclamation pour articles manquants doit être soumise comme suit :
 - 1) si une partie de l'envoi a été perdue – dans les 60 jours
 - 2) si l'envoi au complet a été perdu – dans les neuf (9) mois
7. **Clauses d'évaluation**
 - a) La responsabilité d'un transporteur est limitée à 2 \$/lb.
8. Un transporteur n'est responsable que de la valeur des biens au moment de l'expédition. Il ne sera pas tenu responsable des coûts indirects, des pertes de profit, des frais administratifs, etc.
9. Le détail des envois doit être vérifié en se basant sur la facture *pro forma* du transporteur et non sur le bordereau d'expédition.
10. Les transporteurs ne seront pas tenus responsables des dommages causés aux biens expédiés « Au risque de l'expéditeur » ni de tout dommage causé à des biens qui n'ont pas été placés adéquatement dans une caisse à claire-voie ou qui ont été mal emballés. Ce type de réclamation doit être soumis à votre fournisseur.
11. Le client doit conserver les biens endommagés jusqu'à ce que sa réclamation soit réglée. Les biens peuvent alors être remis au transporteur aux fins de récupération.

FORMULAIRE STANDARD DE SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION POUR PERTE OU DOMMAGES

Destinataire : SERVICE DES RÉCLAMATIONS _____

Date du connaissance (n° Pro) :

Cette réclamation au montant de _____ \$ (Montant de la réclamation) est soumise au transporteur susmentionné par _____. (Nom et adresse du demandeur)

La réclamation concerne une PERTE / des DOMMAGES subis. (Encercler le choix approprié)

Description de l'envoi _____

Nom et adresse de l'expéditeur _____

Nom et adresse du destinataire _____

(Si différent du demandeur)

DÉCLARATION DÉTAILLÉE INDIQUANT COMMENT LE MONTANT DE LA RÉCLAMATION A ÉTÉ DÉTERMINÉ (Nombre et description des articles, nature et portée de la perte ou des dommages, prix facturé des articles, montant total de la réclamation, etc.)

_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$
_____	_____	\$

Montant total réclamé _____ \$

EN PLUS DES RENSEIGNEMENTS FOURNIS CI-DESSUS, VEUILLEZ JOINDRE LES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS SUIVANTS À LA PRÉSENTE RÉCLAMATION :

- Connaissance
- Copie de l'original de la facture des coûts justifiant le montant de la réclamation
- Facture des frais de transport payée (le cas échéant)
- Copie de la facture de réparation (le cas échéant)
- Preuve de livraison
- Autre document justificatif pertinent

Remarque : La responsabilité du transporteur est limitée à 2,00 \$/lb. Le client doit conserver les biens endommagés jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.