

## FORMULAIRE DE RÉCLAMATION POUR PERTE OU DOMMAGE

Montant de la réclamation \$	Numéro de probill
---------------------------------	-------------------

Date
Votre référence

Dommages  Manquant  Autre

Nom du réclamant (compagnie)		
Adresse		
Ville	Province	Code Postal

Nom du bénéficiaire (si différent du réclamant)		
Adresse		
Ville	Province	Code Postal

Nom de la personne contact		
Téléphone		
Courriel		

Nom d'un autre responsable (s'il y a lieu)		
Téléphone		
Courriel		

Description de la perte ou du dommage, et détail du montant calculé


<input type="checkbox"/> Les items endommagés peuvent être réparés pour un montant de	\$
<input type="checkbox"/> Les items endommagés peuvent être utilisés moyennant une allocation de	\$
<input type="checkbox"/> Les items endommagés sont disponibles pour le transporteur	
<input type="checkbox"/> Les items endommagés ne sont pas disponibles (expliquez pourquoi)	

Veillez fournir les documents suivants:

- 1- Copie de la facture d'achat des items réclamés (incluant toutes les pages et le montant total)
- 2- Copie de la facture détaillée de la réparation des items endommagés
- 3- Copie de la facture des pièces de remplacement
- 4- Mémo de débit (si applicable)

Nos coordonnées :

Complétez le formulaire, joignez vos pièces justificatives et faites parvenir

par télécopieur : (418) 681-2545

par la poste :

Transport Guilbault Inc.  
435 rue Faraday  
Québec Qc G1N 4G6

par courriel : [claims@groupeguilbault.com](mailto:claims@groupeguilbault.com)

# **Politique de réclamation**

## **Qu'est-ce qu'une réclamation de marchandise?**

Une réclamation est une demande écrite de compensation pour une perte ou un dommage à des biens lorsque ceux-ci étaient sous la responsabilité du transporteur.

## **Réclamation pour dommage ou marchandise manquante**

Si vous notez des dommages ou marchandises manquantes lors de la livraison, demandez au chauffeur de l'inscrire à votre preuve de livraison électronique et soyez spécifique dans votre description de celle-ci. AUCUNE RÉCLAMATION NE SERA ACCEPTÉE SI ELLE N'A PAS ÉTÉ INDIQUÉE SUR LA PREUVE DE LIVRAISON EN PRÉSENCE DE NOTRE CHAUFFEUR.

Conservez la marchandise endommagée, contenu et contenant, nous déterminerons si une inspection s'avère nécessaire. La disposition des marchandises sans notre approbation pourrait conduire au refus de votre réclamation.

Afin d'accélérer le traitement de votre réclamation, assurez-vous d'inclure à votre demande :

- Copie de la facture d'achat des marchandises réclamées
- Détail de la marchandise réclamée, nombre, montant, etc.

## **Dompage caché**

Si vous découvrez un dommage caché une fois la livraison complétée, communiquez avec notre service à la clientèle dans les 24 heures suivant la livraison au [rechercheintl@groupeguilbault.com](mailto:rechercheintl@groupeguilbault.com)

## **Emballage**

Tout emballage insuffisant, inadéquat ou étiquetage non adapté met fin à toute responsabilité du transporteur en cas de perte, dommage ou retard de livraison des marchandises présentées sur le connaissement.

## **Délai**

Le transporteur ne sera pas responsable pour une perte ou un dommage à moins qu'un avis écrit ne lui soit remis dans un délai de 60 jours suivant la livraison pour une perte ou un dommage, ou de neuf mois à partir de la date d'expédition dans les cas de la non livraison complète d'une expédition.

Référence : Règlement sur les exigences applicables aux connaissements art.12

[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/T\\_12/T12R6.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/T_12/T12R6.HTM)

## **Valeur Déclarée**

La responsabilité maximale du transporteur pour toute perte ou dommage se limite à \$2/lb selon le poids total de l'expédition à moins qu'une valeur supérieure n'ait été déclarée sur le recto du connaissement par l'expéditeur.

À cet effet, une charge de 3% de la valeur excédent la couverture de base de \$4,41/Kg (\$2/lb) sera facturée si vous désirez déclarer une valeur pour les biens transportés.

Référence : Règlement sur les exigences applicables aux connaissements art. 9 & 10

[http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/T\\_12/T12R6.HTM](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=3&file=/T_12/T12R6.HTM)

## **Notions importantes**

- Dans le cas d'un dommage, les marchandises doivent être conservées afin que le transporteur puisse les inspecter et éventuellement les récupérer lorsqu'il sera convenu que la réclamation sera honorée.
- Les taxes ne sont pas applicables sur les réclamations puisque celles-ci ne représentent pas l'achat d'un bien ou d'un service taxable mais plutôt un dédommagement.
- Les frais de transport doivent être acquittés préalablement à ce que le paiement d'une réclamation soit effectué.
- L'inscription « Sujet à inspection » ne représente pas une indication de dommage.