



Processus de réclamation relatif aux produits de base, non dangereux et de faible valeur

Une Réclamation relative à une cargaison vise les situations où une expédition est perdue, endommagée ou partiellement délivrée seulement. Les réclamations pour pertes/dommages doivent être soumises par la partie qui en détient les droits de réclamation (généralement l'expéditeur). Autrement, la réclamation doit être accompagnée d'une autorisation écrite de cette partie (appelée « **Autorisation** »).

Notre rôle :

Destination Logistics à titre de courtier. Destination Logistics est un courtier en transport et non un transporteur routier ou un transitaire, et est uniquement responsable d'organiser le transport de marchandises et les services connexes. Elle n'est pas responsable de l'exécution du transport ou des services connexes.

Soutien de Destination Logistics en cas de Réclamation relative à une cargaison. Puisque Destination Logistics est un courtier et non un transporteur routier ou un transitaire, elle n'est pas responsable des pertes, des dommages ou des retards liés à une cargaison (« **Réclamations relatives à une expédition** »). Destination Logistics et son Client peuvent toutefois convenir que Destination Logistics sera le point de contact principal du Client en cas de Réclamations relatives à une cargaison dont Destination Logistics est avisée rapidement.

Procédures relatives aux Réclamations relatives à une cargaison / Transporteurs. Les procédures relatives aux réclamations contenues à l'article 49, partie 370, du *Code of Federal Regulations* s'appliquent à toutes les Réclamations relatives à une cargaison.

Procédures relatives aux réclamations / Destination Logistics Inc. Si le Client souhaite que Destination Logistics offre son soutien pour traiter une Réclamation relative à une cargaison, il doit en aviser Destination Logistics dans les trente jours suivant la livraison. Le Client doit fournir ce qui suit à Destination Logistics :

1. Un avis d'intention de présenter une réclamation, imprimé sur du papier à en-tête de l'entreprise.
2. Tous les documents pertinents se rapportant à la réclamation, par exemple :
 - Une lettre du réclamant comportant une liste détaillée des marchandises endommagées et leur condition
 - Une copie de la facture commerciale du Client ou du coût du fabricant (facture du vendeur) précisant le montant payé pour les marchandises visées
 - Une copie des documents douaniers (expéditions transfrontalières seulement)
 - Une copie de la facture de transport
 - Une copie du connaissement
 - Des photos, y compris des photos des articles eux-mêmes et du matériel d'emballage, interne et externe
 - Les rapports du département de l'Agriculture des États-Unis (USDA) ou de l'ACIA (marchandises avec contrôle de la température)
 - Le rapport d'enregistrement des températures (marchandises avec contrôle de la température)
 - La déclaration des consignataires, des conducteurs ou des expéditeurs relativement aux événements
 - La lettre de disposition des marchandises
 - Les factures de réparation
 - Les marchandises récupérables et leur valeur

3. Examinez tous les documents afin d'en assurer le caractère exact et complet. Les documents incomplets, inexacts ou inadmissibles peuvent retarder votre Réclamation relative à une cargaison et possiblement entraîner un refus.

4. Vous devez envoyer l'avis de réclamation et les documents requis par télécopieur, par courriel ou par la poste à l'une des coordonnées suivantes :

Destination Logistics Inc.
À l'attention de : Département des réclamations
6600, boul. Décarie, bureau 230
Montréal (QC) H3X 2K4
Télécopieur : 514 735-0507
Courriel : **[À COMPLÉTER]**

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Le Client ne peut pas réparer, récupérer ou éliminer une marchandise.

Une réclamation pour dommages peut nécessiter une inspection de l'expédition et de son emballage.

Les transporteurs qui ont effectué la livraison ont le droit d'inspecter toute expédition, quelle qu'en soit sa valeur, afin d'évaluer les dommages faisant l'objet d'une Réclamation relative à une expédition. Les inspections doivent être réalisées au lieu initial de la livraison.

Advenant un refus par le consignataire de conserver la cargaison et le matériel d'emballage d'origine au lieu initial de la livraison, ou le refus de permettre l'inspection des marchandises pourra entraîner l'annulation d'une Réclamation relative à une expédition.