



PRÉSENTATION DE DEMANDES D'INDEMNITÉ

En suivant les étapes ci-dessous, vous permettez au Service des réclamations de Manitoulin Transport de s'occuper rapidement et efficacement de vos demandes d'indemnité.

Chez Manitoulin Transport, nous essayons sans cesse d'améliorer nos techniques de manutention de façon à réduire les risques d'avarie ou de perte de marchandise. Toutefois, s'il vous arrivait de devoir présenter une demande d'indemnité, nous vous avons préparé la marche à suivre suivante qui nous aidera à donner suite à votre demande. Si vous suivez attentivement ces étapes, votre réclamation sera traitée dans les plus brefs délais.

1. Inspectez et comptez soigneusement la marchandise :

Sur réception de la marchandise, et avant de signer la preuve de livraison, comptez et inspectez minutieusement chaque colis. S'il en manque ou s'il y a des dommages, assurez-vous de bien l'écrire sur le reçu de livraison. Ne signez pas "Sous réserve d'inspection" ni "Colis ouvert" car cela ne décrit aucunement l'état de la marchandise ni ce qui manque.

2. Dommages ou manquants non apparents :

Si les cartons ou les caisses semblent être en bon état, mais au moment de l'ouverture vous trouverez que le contenu est endommagé, contactez Manitoulin Transport ***dans les 48 heures après la livraison***. Si le contenu est endommagé, veuillez demander une inspection de la marchandise et assurez-vous de conserver tout le matériel d'emballage jusqu'à ce que l'inspection soit terminée.

Limite de 60 jours pour présenter une demande d'indemnité:

Si à la réception de votre marchandise vous découvrez qu'elle est endommagée ou manquante, vous avez 60 jours pour nous présenter une demande d'indemnité par écrit. Un rapport d'inspection ou une note écrite sur la preuve de livraison ne constitue pas une demande d'indemnité.

4. Présentation de demandes d'indemnité :

Voici les documents à inclure dans votre demande d'indemnité:

- a. Une copie du connaissement original ou une preuve de livraison;
- b. Une copie du rapport d'inspection, si elle s'applique.
- c. Une copie de la facture originale du fournisseur ou du client confirmant la valeur de la marchandise au moment de l'expédition;
- d. Une facture détaillée adressée à Manitoulin Transport expliquant comment le montant a été calculé. Tous ces documents doivent être envoyés au terminal le plus près ou à: MANITOULIN TRANSPORT, Service des indemnités, B.P. 390, Gore Bay, Ontario. P0P 1H0, télécopieur 705-282-1955, courriel: claims@manitoulintransport.com.

5. Conservez la marchandise endommagée :

Toutes les marchandises endommagées doivent être conservées chez le destinataire jusqu'à ce que ladite réclamation soit réglée. Le non-respect du fret endommagé pourrait entraîner un refus de la revendication. Si possible, un crédit de récupération doit être appliqué contre la demande.

6. Ce que fera Manitoulin Transport :

Une fois que nous aurons reçu votre demande d'indemnité, nous vous ferons parvenir un accusé de réception pour toute indemnité. Veuillez garder cet accusé de réception à portée de main de façon à pouvoir y référer plus tard. Nous ferons notre enquête et nous vous aviserons aussitôt que possible du résultat. Même si parfois l'enquête prend du temps, nous essayons de régler toutes les réclamations dans un délai raisonnable. Nous nous efforçons de régler toutes les demandes dans un délai raisonnable (environ 25 à 30 jours ouvrables).

7. Passif :

Tous les articles utilisés seront expédiés au risque du propriétaire et ne seront pas acceptés même avec une assurance. La responsabilité maximale est sujette à 0,50 \$ par livre. La facture de fret doit être payée avant le paiement d'une réclamation. Le fret remplacé / retourné par un autre transporteur doit être approuvé par le responsable des réclamations avant l'expédition. Les articles qui ne sont pas récupérables, tels que perte de vente, frais d'administration, chambres d'hôtel, kilométrage, frais de déplacement, ne seront pas payés. Les frais de main-d'œuvre seront payés à un maximum de 100,00 \$ l'heure.