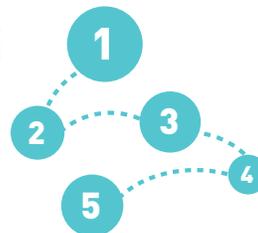


RÉCLAMATIONS SUR LES CARGAISONS : LES CINQ PREMIÈRES ÉTAPES

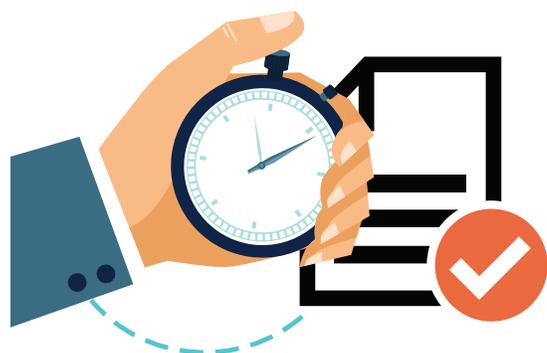
Personne n'aime les réclamations : elles nuisent aux expéditeurs comme aux destinataires, aux transporteurs et aux prestataires de services logistiques 3PL.

Malheureusement, elles sont monnaie courante et lorsqu'elles surviennent, elles causent des tracas et des pertes de temps. Cependant, vous pouvez en atténuer les effets en suivant quelques étapes importantes dans les heures et les jours qui suivent un avis de marchandises excédentaires, manquantes ou endommagées (OS&D).



1 SOYEZ RAPIDE

Assurez-vous que l'équipe qui reçoit vos marchandises prenne soin de noter toutes les irrégularités sur le connaissement ou la preuve de livraison. Le fait de noter les marchandises excédentaires, manquantes ou endommagées (OS&D) sur le connaissement ne veut pas dire qu'il faudra déposer une réclamation, mais la démarche vous sera utile si jamais les marchandises sont perdues ou endommagées. En notant les irrégularités sur le document de transport et en prenant des photos en présence du camionneur de la société de transport, vous augmentez grandement vos chances d'obtenir un traitement rapide de votre réclamation.



2 SOYEZ PRÉCIS

Communiquez immédiatement avec votre transporteur ou votre prestataire de services logistiques 3PL lorsque vous remarquez une anomalie dans votre livraison. Envoyez des photographies et une description des dommages ou des marchandises manquantes. Ces données facilitent l'établissement d'une déclaration de perte détaillée et démarre le processus de réclamation officiel. Pour déposer une réclamation, vous devrez fournir le coût de la réparation ou du remplacement et fournir les pièces justificatives appropriées (par exemple, une facture ou une estimation du coût de la réparation ou du remplacement). Dans la mesure du possible, conservez également l'emballage.



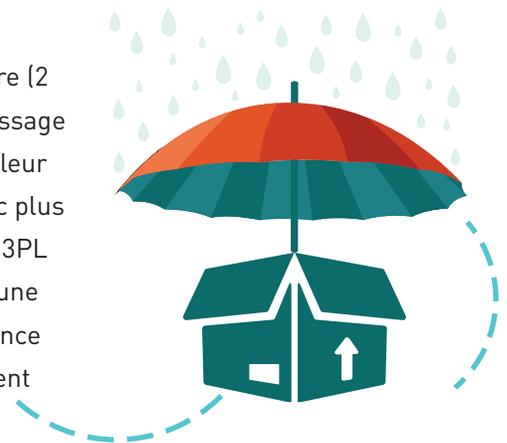


3 SOYEZ OUVERT

Le transporteur a le droit d'inspecter les marchandises endommagées et en lui donnant accès à ces marchandises, à lui ou à la partie désignée, vous accélérez le processus de réclamation. Indiquez au transporteur ou à votre fournisseur 3PL l'endroit où se trouvent les marchandises, les coordonnées de la personne à rejoindre et les meilleures heures pour qu'il se rende sur place. Cela dit, ne jetez jamais les marchandises avant que la réclamation n'ait été traitée et que le dossier soit clos. Le transporteur a également le droit de prendre possession des marchandises si la réclamation a été entièrement réglée.

4 SOYEZ INFORMÉ

Au Canada, la responsabilité du transporteur se limite à deux dollars par livre (2 \$/lb), à moins qu'une protection supérieure n'ait été négociée avant le ramassage et soit indiquée sur le connaissement. L'ajout sur le connaissement d'une valeur déclarée excédant 2 \$/lb s'accompagne souvent d'un supplément. Il est donc plus prudent de vérifier d'avance auprès de votre transporteur ou du fournisseur 3PL en quoi consistera le supplément en question. Si vous croyez avoir besoin d'une protection supérieure à 2 \$/lb, renseignez-vous sur l'obtention d'une assurance sur marchandises auprès de votre fournisseur 3PL. Leurs primes sont souvent plus abordables que les suppléments des transporteurs.



5 SOYEZ CURIEUX

Les réclamations sur les cargaisons demandent souvent l'intervention de trois ou quatre parties et peuvent s'avérer compliquées. Il vaut donc la peine de poser des questions avant, pendant et après une réclamation. La compréhension du processus et la documentation claire de toute exception auront pour effet de simplifier et d'accélérer le processus. Communiquez avec votre représentant Milgram ou avec votre coordonnateur des opérations dès que vous avez une question.