

Procédure de réclamation de Sameday Worldwide

FAITES PARVENIR VOTRE RÉCLAMATION À :

Courriel : claims@sameday.ca

Day & Ross Inc. Télécopieur : (506) 375-5407

398, rue Main Téléphone : (800) 561-0013

Hartland (N.-B.) E7P 1C6

1. Les réclamations et préavis de réclamation doivent être présentés par écrit à la compagnie.
2. La réclamation doit être accompagnée des documents suivants :
 - a) La facture originale du fournisseur précisant la valeur de l'expédition.
 - b) Le connaissement original.
 - c) La preuve de livraison finale.
 - d) Une facture détaillée précisant la perte ou l'avarie subie.
 - e) Une copie de la facture de transport originale payée.
3. **Marchandise avariée ou manquante**
4. Les avaries et les manques doivent être indiqués spécifiquement sur la preuve de livraison du transporteur au moment de la livraison. Les notes ci-dessous ne sont pas acceptables et ne donnent pas droit à une réclamation :
 - a) Sujet à inspection.
 - b) Manque possible.
 - c) Avarie possible.
5. Les réclamations pour **avarie non apparente** doivent être présentées immédiatement au transporteur. Dès que vous constatez une avarie non apparente, arrêtez le déballage, informez immédiatement le transporteur et demandez une inspection. En continuant à déballer votre marchandise, vous pourriez perdre votre droit de présenter une réclamation. Conservez l'emballage aux fins d'inspection par le transporteur.
6. **Échéance de présentation de la réclamation**
 - a) Les réclamations pour avarie doivent être présentées dans les 60 jours suivant la livraison.
 - b) Les réclamations pour marchandise manquante doivent être présentées :
 - i) Manque d'une partie de l'expédition : 60 jours.
 - ii) Chargement complet manquant : 9 mois.
7. **Clause d'évaluation**
 - a) La responsabilité du transporteur se limite à 2 \$/lb lorsqu'aucune valeur n'a été précisée sur le connaissement au moment de l'expédition.
 - b) Lorsqu'une valeur est indiquée sur le connaissement, la responsabilité du transporteur correspond à la valeur indiquée, à condition que cette valeur puisse être confirmée au moyen de factures pertinentes.
8. Le transporteur n'est responsable que pour la valeur de la marchandise au moment de l'expédition. Le transporteur n'est pas responsable des coûts indirects, des pertes de profits, des frais d'administration, etc.
9. Les expéditions doivent être vérifiées par rapport à la feuille d'expédition et non le bordereau de marchandise.
10. Le transporteur n'est pas responsable de la marchandise expédiée « aux risques du propriétaire » ni de la marchandise mal emballée. Les réclamations de ce type doivent être présentées au fournisseur.
11. Le client a la responsabilité de récupérer la marchandise pour laquelle une réclamation a été payée. La marchandise récupérée doit ensuite être remise au transporteur.