

# PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

## Transport Dédié

Pour qu'une réclamation soit acceptée par Transport Dédié, les critères suivants doivent être remplis:

### DOMMAGES

- Un formulaire de réclamation pour dommages doit être envoyé par courrier électronique ([dedicatedclaims@dayandrossinc.ca](mailto:dedicatedclaims@dayandrossinc.ca)) dans les 24 heures suivant la livraison ou le jour ouvrable suivant. Les appels téléphoniques ne sont pas acceptés pour soumettre une demande de réclamation.
- Day & Ross accusera réception de la demande de réclamation dans un délai d'un jour ouvrable et fournira un numéro de réclamation à utiliser pour toutes les futures correspondances relatives à cette réclamation.
- Les documents suivants doivent accompagner la demande de réclamation originale:
  - Le bordereau d'emballage ou le connaissance en relation avec les pièces.
  - Des photos du colis endommagé, par exemple le carton / l'emballage - courriel avec des photos numériques haute résolution uniquement.
  - Des photos\* de la partie endommagée - courriel avec des photos numériques haute résolution uniquement.
  - La facture indiquant la valeur en dollars de la pièce du concessionnaire (peut être soumise dans un délai de 72 heures)

*\*haute résolution uniquement.*

### PÉNURIES

- Le concessionnaire doit contacter le service à la clientèle de Day & Ross au 800-332-6841, poste 1, dans les 24 heures suivant la livraison ou le jour ouvrable suivant pour signaler le manquant.
- Si la pièce ne peut pas être localisée, un formulaire de réclamation pour manquant (voir le formulaire ci-joint) doit être envoyé par courrier électronique à l'adresse suivante: [dedicatedclaims@dayandrossinc.ca](mailto:dedicatedclaims@dayandrossinc.ca).
- Le département des réclamations de Day & Ross accusera réception de la demande de réclamation dans un délai d'un jour ouvrable et fournira un numéro de réclamation à utiliser pour toutes les futures correspondances relatives à cette réclamation.
- Les documents suivants doivent accompagner la demande de réclamation originale.
  - Le bordereau d'emballage ou le connaissance en relation avec les pièces
  - La facture indiquant la valeur en dollars de la pièce du concessionnaire (peut être soumise dans un délai de 72 heures)

Tous les concessionnaires seront informés des résultats par courrier électronique dans les 10 jours ouvrables suivant la réception du dossier de réclamation au complet. Si le paiement est approuvé, il sera émis dans un délai de 20 jours ouvrables et toutes les pièces endommagées remises à Day & Ross.

Toute réclamation non accompagnée des critères énoncés retardera le traitement de ces dossiers.