

**RÉCLAMATION POUR PERTE OU DOMMAGE**  
**WESTERN CANADA EXPRESS**

<hr/> Demandeur	<hr/> Date
<hr/> Adresse postale du demandeur	<hr/> N° de dossier du demandeur (choisi par lui)
<hr/> Ville, province, code postal	<hr/> Montant de la réclamation
<hr/> Numéro de téléphone	<hr/> Numéro de facture WCE
<hr/> Numéro de télécopieur	<hr/> Date d'expédition (date de la cueillette)
<hr/> Expéditeur	<hr/> Numéro de connaissance (si disponible)
<hr/> Destinataire	<hr/> Nom du contact chez le demandeur

RELEVÉ DES DOMMAGES

INDIQUEZ  
LE MONTANT RÉCLAMÉ

INCOMPLET \_\_\_\_ ENDOMMAGÉ \_\_\_\_ AUTRE \_\_\_\_ PLEIN MONTANT \_\_\_\_  
RÉPARATION \_\_\_\_  
INDEMNITÉ \_\_\_\_

Nombre de pièces      Description des articles, incluant le numéro de modèle, etc.

---

---

---

---

Montant total réclamé      \$

NOTA : LA TPS N'EST PAS APPLICABLE DANS LES RÉCLAMATIONS EN MATIÈRE DE TRANSPORT, EN VERTU DES RÈGLEMENTS DE L'AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA

Utilisez une autre page pour ajouter des commentaires ou de l'information.

Veillez **CONSERVER TOUS LES ARTICLES RÉCUPÉRÉS** (pour les réclamations de plein montant) jusqu'à ce que la réclamation ait été entièrement traitée par Western Canada Express.

LES DOCUMENTS SUIVANTS SONT REQUIS POUR SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION, S'IL Y A LIEU.

- \_\_\_ COPIE DE LA FACTURE ORIGINALE DU FOURNISSEUR
- \_\_\_ COPIE DE LA FACTURE DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT, S'IL Y A LIEU
- \_\_\_ COPIE DU RAPPORT D'INSPECTION DES DOMMAGES, S'IL Y A LIEU

**VEUILLEZ SOUMETTRE VOTRE RÉCLAMATION À :** CLAIMS PROCESSING DEPARTMENT,  
WESTERN CANADA EXPRESS, 60 Ward Rd, Brampton (Ontario) L6S 4L5  
Télécopieur : 905-789-5053      Courriel : [claims@wexp.com](mailto:claims@wexp.com)      Téléphone : 905-789-5000



## CONSEILS POUR LA RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE ET LES RÉCLAMATIONS

MÊME AVEC TOUTE L'IMPORTANCE QUE NOUS ACCORDONS À LA QUALITÉ ET EN DÉPIT DE TOUS NOS EFFORTS, IL PEUT ARRIVER À L'OCCASION QUE DE LA MARCHANDISE SOIT PERDUE OU ENDOMAGÉE DURANT SON TRANSPORT. CONSCIENTS DE CETTE POSSIBILITÉ, NOUS AVONS RÉDIGÉ LE PRÉSENT DOCUMENT IDENTIFIANT LES GRANDES LIGNES DE LA MARCHE À SUIVRE POUR LA RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE ET POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS :

- SI VOUS RECEVEZ UN ENVOI QUI VOUS SEMBLE INCOMPLET, NOTEZ DE FAÇON PRÉCISE LES DÉTAILS PERTINENTS SUR LE BULLETIN DE LIVRAISON DU CAMIONNEUR. N'UTILISEZ PAS DES COMMENTAIRES DU GENRE « SOUS RÉSERVE DE... » CAR ILS NE PERMETTENT PAS DE DOCUMENTER OU D'IDENTIFIER UN PROBLÈME APRÈS LE TRANSFERT DE LA MARCHANDISE.
- SI VOUS CONSTATEZ QUE VOTRE MARCHANDISE A SUBI DES DOMMAGES, QU'IL Y A DES ARTICLES MANQUANTS OU QUE L'ENVOI A FAIT L'OBJET DE CHAPARDAGE, TÉLÉPHONEZ IMMÉDIATEMENT À NOTRE BUREAU LOCAL OU CONTACTEZ LE DERNIER TRANSPORTEUR S'IL S'AGIT D'UNE LIVRAISON INTERRÉSEAUX ET DONNEZ TOUS LES DÉTAILS. LES DOMMAGES NON APPARENTS LORS DE LA RÉCEPTION DEVRAIENT ÊTRE SIGNALÉS DÈS QUE POSSIBLE APRÈS LA RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE ET, AU PLUS TARD, DANS LES 15 JOURS QUI SUIVENT LA RÉCEPTION.
- S'IL S'AGIT D'ARTICLES MANQUANTS, LE PERSONNEL DE NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE FERA TOUT EN SON POUVOIR POUR LES RETROUVER. S'IL S'AGIT DE DOMMAGES OU DE CHAPARDAGE, L'INFORMATION SERA RECUEILLIE PAR TÉLÉPHONE. SI LA VALEUR DES PERTES LE JUSTIFIE, UN INSPECTEUR QUALIFIÉ SE RENDRA SUR LES LIEUX AFIN DE RÉDIGER UN RAPPORT D'INSPECTION PLUS FORMEL OU NOUS POURRIONS VOUS DEMANDER DE RÉDIGER UN COMPTE RENDU DE DOMMAGES. CONSERVEZ TOUT LE MATÉRIEL D'EMBALLAGE AINSI QUE TOUT ARTICLE ENDOMMAGÉ AUX FINS D'INSPECTION.
- VOUS DEVRIEZ ÉGALEMENT INFORMER VOTRE ASSUREUR, VOTRE FOURNISSEUR OU TOUTE AUTRE PARTIE IMPLIQUÉE SI VOUS METTEZ EN DOUTE LA RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR OU QUE LE MONTANT DES DOMMAGES DÉPASSE LA LIMITE DE COUVERTURE DE L'ASSURANCE TRANSPORTS.
- LES TRANSPORTEURS NE SONT PAS TOUJOURS RESPONSABLES. LES TERMES DU CONNAISSEMENT INDIQUENT ENTRE AUTRES QUE LE TRANSPORTEUR N'EST PAS RESPONSABLE DES PERTES OU DES DOMMAGES CAUSÉS DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PAR L'EXPÉDITEUR, LE DESTINATAIRE OU LE PROPRIÉTAIRE DE LA MARCHANDISE. CETTE EXCEPTION S'APPLIQUE AUX DOMMAGES RÉSULTANT D'UN EMBALLAGE INADÉQUAT OU DE CIRCONSTANCES OÙ LE TRANSPORTEUR N'EST PAS EN POSSESSION OU EN CONTRÔLE DE LA MARCHANDISE.



- UNE FOIS QUE LES DOMMAGES ONT ÉTÉ DOCUMENTÉS EN DÉTAIL, PRENEZ DES MESURES RAISONNABLES AFIN DE DIMINUER LES PERTES ENCOURUES PAR L'ASSUREUR. CETTE DÉMARCHE S'APPELLE « L'OBLIGATION D'ATTÉNUER LES DOMMAGES ». LA RESPONSABILITÉ D'ATTÉNUER LES DOMMAGES REVIENT AU DEMANDEUR. SI LES RÉPARATIONS PEUVENT S'AVÉRER ÉCONOMIQUES, VOUS DEVRIEZ LES FAIRE EFFECTUER ET/OU FAIRE DE VOTRE MIEUX POUR RÉCUPÉRER LE PRODUIT ENDOMMAGÉ. NOUS POUVONS, À VOTRE DEMANDE, NOUS OCCUPER DE LA RÉCUPÉRATION SI VOUS N'ÊTES PAS EN MESURE DE LE FAIRE. NOUS OFFRONS CE SERVICE POUR PERMETTRE AU CLIENT DE PRÉSERVER LA VALEUR RÉSIDUELLE DU PRODUIT. EN RÉCUPÉRANT LA MARCHANDISE, LE TRANSPORTEUR N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ.

- LES RÉCLAMATIONS OU LES AVIS ÉCRITS FORMELS DE SINISTRE EN SUSPENS, INCLUANT LE MONTANT ESTIMATIF, DOIVENT ÊTRE SOUMIS DANS LES 60 JOURS SUIVANT LA LIVRAISON, TEL QUE PRÉVU PAR LES RÈGLEMENTS IMPOSÉS PAR LA LOI. UN RAPPORT D'INSPECTION DU TRANSPORTEUR, S'IL A ÉTÉ RÉDIGÉ, EST UN DOCUMENT INTERNE UTILISÉ PAR LE TRANSPORTEUR ET NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE CONSIDÉRÉ COMME UN AVIS ÉCRIT SIGNIFIANT UNE INTENTION DE LA PART DU DEMANDEUR DE RÉCLAMER DES DOMMAGES.

- SI NOS EFFORTS POUR RETRACER VOTRE MARCHANDISE NE DONNENT AUCUN RÉSULTAT OU QUE LE DOMMAGE EST SUFFISANT POUR JUSTIFIER UNE RÉCLAMATION, VOUS DEVEZ SOUMETTRE LES DOCUMENTS SUIVANTS À NOTRE SERVICE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS. EN GÉNÉRAL, IL EST PEU RENTABLE POUR UN DEMANDEUR DANS UN SECTEUR D'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE PRÉPARER, DOCUMENTER ET SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION POUR UN MONTANT INFÉRIEUR À 50,00 \$.



CONSEILS : DOCUMENTS REQUIS POUR SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION

- A) VOTRE RELEVÉ DES DOMMAGES SOUS FORME DE FACTURE OU DE LETTRE. INDIQUEZ LE MONTANT RÉCLAMÉ EN PRÉCISANT DE QUELLE FAÇON VOUS L'AVEZ CALCULÉ, LA RAISON DE LA RÉCLAMATION ET LE NUMÉRO DE LA FACTURE DE TRANSPORT.
- B) UNE COPIE COMPLÈTE DE LA FACTURE DE VENTE CONCERNANT LA MARCHANDISE IMPLIQUÉE AFIN DE PERMETTRE L'ESTIMATION DE LA VALEUR DES BIENS AU MOMENT DE L'EXPÉDITION.
- C) UNE COPIE DU CONNAISSEMENT, DU BULLETIN DE LIVRAISON ET DU RAPPORT D'INSPECTION DU TRANSPORTEUR, S'IL Y A LIEU ET S'ILS SONT DISPONIBLES.
- D) N'INCLUEZ PAS LA TPS DANS VOTRE RÉCLAMATION. LA TPS N'EST PAS APPLICABLE DANS LES RÉCLAMATIONS EN MATIÈRE DE TRANSPORT. VOUS POUVEZ RÉCUPÉRER TOUT MONTANT DÉBOURSÉ POUR LA TPS LORS DE L'ACHAT DU PRODUIT POUR LEQUEL VOUS SOUMETTEZ UNE RÉCLAMATION EN DEMANDANT UN CRÉDIT DE TAXE SUR LES INTRANTS À L'AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA.
- E) SI VOUS AVEZ FAIT EFFECTUER DES RÉPARATIONS, FOURNISSEZ DES COPIES DES FACTURES DES SOUS-TRAITANTS DANS LESQUELLES ON DOIT TROUVER LE NOMBRE D'HEURES CONSACRÉES À LA RÉPARATION ET LE TAUX HORAIRE POUR LA MAIN-D'ŒUVRE AINSI QUE DES COPIES DES FACTURES POUR TOUTES LES PIÈCES DE REMPLACEMENT.

- UNE RÉCLAMATION CONSTITUE UNE DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ ENTRE DEUX PARTIES. CHAQUE RÉCLAMATION PEUT ÊTRE SOUMISE À UNE ENQUÊTE ET FAIRE L'OBJET D'AJUSTEMENTS SELON SON BIEN-FONDÉ ET LES TERMES DU CONTRAT APPARAISSANT SUR LE CONNAISSEMENT. TOUTES LES RÉCLAMATIONS SONT TRAITÉES DÈS LEUR RÉCEPTION ET NOUS FAISONS TOUT EN NOTRE POUVOIR POUR LES RÉGLER DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS. NOUS N'HÉSITERONS PAS À RESPECTER NOS OBLIGATIONS LÉGALES DANS LES CAS OÙ LA RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR AURA ÉTÉ PROUVÉE. EN TERMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE, NOUS SOMMES FIERS D'AFFIRMER QUE NOUS ANALYSONS ET TRAITONS LA MAJORITÉ DES RÉCLAMATIONS DANS LES 30 JOURS SUIVANT LA RÉCEPTION DE LA RÉCLAMATION. TOUTEFOIS, EN VERTU DE L'ARTICLE 12 DES TERMES DU CONNAISSEMENT, LES FRAIS DE TRANSPORT DOIVENT ÊTRE ACQUITTÉS AVANT QU'UNE RÉCLAMATION SOIT CONSIDÉRÉE COMME ÉTANT VALIDE.

- NOUS ESPÉRONS QUE CE DOCUMENT VOUS SERA UTILE. NOUS SOMMES À VOTRE SERVICE ET SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, N'HÉSITEZ PAS À COMMUNIQUER AVEC NOTRE SERVICE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS EN COMPOSANT LE : 905-789-5000 (POSTES 2227 ET 2255).

VEUILLEZ SOUMETTRE VOS RÉCLAMATIONS À :

WESTERN CANADA EXPRESS  
CLAIMS PROCESSING DEPARTMENT  
60 WARD RD.  
BRAMPTON, (ONTARIO)  
L6S 4L5

TÉLÉCOPIEUR: 905-789-5053  
COURRIEL: [claims@wcexp.com](mailto:claims@wcexp.com)