

PROCÉDURE POUR CAISSON ENDOMMAGÉ

⚠️ TOUTE DOCUMENTATION MANQUANTE COMPLIQUERA CONSIDÉRABLEMENT LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION AUPRÈS DU TRANSPORTEUR

Problèmes potentiels :

- A. Dommage apparent au caisson.
- B. Pièces manquantes dans le caisson.
- C. Caisson reçu en bon état, mais des pièces sont endommagées à l'intérieur.

Procédure étape par étape lors de la livraison :

ÉTAPE 1 : Avant de signer le bon de livraison du transporteur, faites une inspection visuelle pour déceler tout dommage ou signe de dommage au caisson.

ÉTAPE 2 : Prenez toujours des photos durant l'inspection. Ne prenez pas de risques car les photos parlent d'elles-mêmes.

ÉTAPE 3 : Lors de la signature du bon de livraison du transporteur, écrivez le mot ENDOMMAGÉ ou SIGNES DE DOMMAGES et conservez une copie.

ÉTAPE 4 : Après avoir signé et indiqué ENDOMMAGÉ ou SIGNES DE DOMMAGES, inspectez immédiatement le contenu du caisson et prenez des photos. Y a-t-il des dommages matériels ? Des pièces sont-elles manquantes ?

Choisissez l'une des options suivantes pour effectuer une réclamation :

- 1- Connectez-vous au portail de la Communauté Covana, sélectionnez le NUMÉRO DE COMMANDE approprié et ouvrez un CAS en joignant les PHOTOS ainsi qu'une copie du BON DE LIVRAISON du transporteur identifié ENDOMMAGÉ ou SIGNES DE DOMMAGES.
- 2- Envoyez les PHOTOS avec une copie du BON DE LIVRAISON du transporteur identifié ENDOMMAGÉ ou SIGNES DE DOMMAGES à services@covana.com avec le NUMÉRO DE COMMANDE dans l'objet du courriel comme référence. Vous pouvez également appeler le service à la clientèle au : 1 877 278-8010 avec le numéro de commande afin d'ouvrir un dossier.

Délai de réclamation :

TOUTE RÉCLAMATION DOIT ÊTRE SIGNALÉE DANS LES 30 JOURS SUIVANT LA LIVRAISON, sous réserve d'avoir signé le bon de livraison endommagé du transporteur.

COVANA S'ENGAGE À REMPLACER LES PIÈCES ENDOMMAGÉES PENDANT LE TRANSPORT, CONDITIONNEL À LA RÉCEPTION DES DOCUMENTS DE RÉCLAMATION COMPLÉTÉS ET DOCUMENTÉS AVEC PHOTOS.

⚠️ LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION POURRAIT ÊTRE REFUSÉ SI :

- Les documents appropriés sont manquants tels que des photos adéquates.
- La copie du bon de livraison du transporteur est manquante.
- Les mots ENDOMMAGÉ ou SIGNES DE DOMMAGES sont absents du bon de livraison.
- Pour toute question, veuillez contacter notre service à la clientèle au : 1 877 278-8010.



COVANA est membre du Groupe Canimex,
un gage d'excellence depuis 1969.