# Procédure de réclamation

Vous pouvez présenter une réclamation par courriel à reclamations@groupemorneau.com , par télécopieur au 418-862-6472 ou par courrier dans nos différents terminus. Pour toute question, veuillez communiquer avec M. Louis-Philippe Perreault, coordonnateur aux réclamations au 1-844-884-2727 poste 5141, ou Luc Comtois, coordonnateur aux réclamations au 1-844-884-2727 poste 1312.

1. Toute réclamation ou intention de réclamer doit être présentée par écrit (art. 2050 CcQ.).

2. Le réclamant doit joindre les documents suivants pour le traitement de la réclamation :
   - ✓ Une facture de votre entreprise au montant réclamé au nom de l'entreprise du Groupe Morneau que vous tenez responsable de la perte ou des dommages à la marchandise (Morneau Transport, Morneau Eskimo, Beacon Transportation);
   - ✓ La facture justificative du montant réclamé (facture du fournisseur);
   - ✓ En cas de réparation de la marchandise, copie de la facture des frais de réparation;
   - ✓ Copie de la facture originale de la transaction (facture au client);
   - ✓ Preuve de livraison signée avec mention du dommage ou du manque constaté à la livraison;
   - ✓ Copie du connaissement d'origine.
   - ✓ Preuve du paiement des frais de transport associés à la réclamation.

3. En cas de dommage, de perte partielle ou pour toute autre cause de réclamation, le réclamant a 60 jours pour faire parvenir sa réclamation ou son intention de réclamer au transporteur (art. 2050 CcQ.).

4. En cas de non livraison de la totalité de la marchandise, le réclamant a 9 mois pour faire parvenir sa réclamation ou son intention de réclamer au transporteur (art. 2050 CcQ.).

5. Sauf entente écrite contraire entre le réclamant et le transporteur, s'il n'y a aucune valeur déclarée inscrite sur le connaissement, la responsabilité du transporteur se limite à un maximum de 2,00 $/livre (voir connaissement). De plus, la réclamation sera remboursée au prix coûtant (expédition) et non au vendant (art. 2052 CcQ.). Le transporteur n'est pas tenu de rembourser la perte de profit, les pénalités, les frais de retard, les frais d'administration, etc. (art. 2052 CcQ.)

6. Le client doit conserver la marchandise endommagée jusqu'à ce que la réclamation soit réglée, car le transporteur est en droit de faire inspecter et de récupérer la marchandise. S'il n'est pas en mesure de l'inspecter et de la récupérer, il peut refuser de payer la réclamation.

7. Toutes les réclamations de moins de 25,00 $ ne seront pas traitées par le Groupe Morneau et nous n'assumerons aucune responsabilité pour des pénalités ou amendes qui pourraient être imposées par le consignataire à l'expéditeur, que ce soit pour retard ou toute autre raison à moins qu'une entente écrite existe entre les parties avec le détail de tels frais et pénalités.

8. Toutes les réclamations pour marchandise manquante sur palette scellée seront refusées.

9. Le transporteur ne peut être tenu responsable des dommages à la marchandise expédiée avec la mention « Aux risques de l'expéditeur » ou en raison d'un emballage déficient.

10. Seule une réclamation reçue de celui qui assume les frais de transport peut être acceptée.