

COMMENT RECEVOIR UN ENVOI

Étape 1 : Compter toutes les pièces



Si des articles manquent, notez-les sur le connaissance.

1. Pour les articles manquants, le livreur DOIT signer à côté de votre note sur l'avis de passage.
2. Passez à l'inspection.

Étape 2 : Inspecter les dommages

Tout d'abord, recherchez un indicateur Tip-N-Tell (expéditions d'unités entièrement assemblées) ou Drop-N-Tell (systèmes d'osmose inverse commerciaux). Si ceux-ci indiquent que l'expédition a été basculée ou a subi une chute excessive, prenez une photo de l'indicateur et notez-le sur le bon de livraison (BOL), en vous assurant qu'il soit signé par le chauffeur.



Inscrire "Dommages cachés possibles" sur l'avis de recherche et noter le type de dommages. Cherchez :

- les articles qui semblent endommagés, déchirés, cassés ou altérés ou qui présentent un trou de perforation
- patin cassé ou palette mal manipulée
- le film rétractable s'est déchiré ou a été ré-emballé avec un film rétractable d'une autre couleur

PRENDRE DES PHOTOS DE TOUS LES DOMMAGES.

1. Le livreur DOIT apposer sa signature à côté de vos notes sur les dommages.
2. Vous et le conducteur signez les deux exemplaires de l'avis de recherche après avoir noté tous les dommages et manques.
3. Entamez immédiatement la procédure de demande d'indemnisation ci-dessous.

Note sur l'avis de recherche :

"Sous réserve d'une inspection visant à détecter les dommages cachés et le fret manquant."

Tirez un trait sur cette mention avant que le conducteur ne signe

1. Le livreur DOIT apposer sa signature à côté du bordereau de dommages cachés.
2. Vous et le conducteur signez les deux exemplaires de l'avis de recherche.
3. Vérifier l'intérieur de tous les colis dans les 5 jours suivant leur réception et si des dommages cachés sont constatés, entamer la procédure de réclamation.

Le fait de ne pas noter les articles manquants ou endommagés avant de signer le document de réception (BOL) signifie que vous avez reçu l'envoi en bon état et qu'aucune autre action ne sera entreprise auprès de la société de transport.

PROCESSUS DE RÉCLAMATION

ENVOIS DU CANATURE WATERGROUP (CWG)

Vous devez signaler la réclamation à un représentant du service clientèle de CWG dans les 5 jours suivant la réception des marchandises.

Vous aurez besoin de

1. Des photos des dommages
2. L'avis de livraison signé indiquant les dommages, les dommages cachés ou les articles manquants.

Les réclamations qui ne sont pas signalées dans les 5 jours OU qui ne sont pas accompagnées des documents susmentionnés seront rejetées.

LES ENVOIS D'AUTRES TRANSPORTEURS

Déposez votre propre demande d'indemnisation auprès du transporteur pour les envois en port dû ou lorsque vous avez organisé le transport.



Canature WaterGroup Customer Service
1-877-288-9888
customer.support@canaturewg.com

80155500F REV 2 2026-07-28