

## Comment soumettre une demande d'indemnisation

Veillez suivre les étapes ci-dessous pour soumettre une réclamation sur le système Freightcom. Les réclamations ne doivent être soumises que pour les envois manquants ou endommagés. Si votre envoi est manquant, assurez-vous de commencer une enquête avec le service clientèle à [customercare@freightcom.com](mailto:customercare@freightcom.com) avant de soumettre une réclamation.

- 1 Connectez-vous à [www.freightcom.com](http://www.freightcom.com)
- 2 Sélectionnez **Soumettre une nouvelle réclamation** dans l'onglet **Réclamations** et entrez le **numéro de BOL or le numéro de transaction** sous "**Rechercher des envois**" et cliquez sur "**Rechercher**".
- 3 Une fois les détails de votre envoi chargés, veuillez sélectionner "**Commencer une réclamation**" sur le côté droit de l'écran.
- 4 Veillez à saisir tous les détails, y compris la valeur totale des marchandises expédiées, la valeur des marchandises endommagées ou manquantes, une description des marchandises et toute note pertinente pour la réclamation, y compris une description des dommages. Une fois ces informations saisies, cliquez sur "**Soumettre la réclamation**" en bas de la page.
- 5 Veuillez télécharger une facture pour les marchandises manquantes ou endommagées. Il s'agit de la facture du fournisseur ou du fabricant indiquant le coût des marchandises, et non de la facture de la vente entre vous et le destinataire. Certains transporteurs peuvent également demander une copie de la facture de vente pendant la période de traitement de la réclamation, à leur discrétion.
- 6 Pour les demandes d'indemnisation, veuillez également télécharger des photos montrant les dommages causés à l'emballage et à la marchandise.

- 7 Si vous avez souscrit une assurance Freightcom, vous devrez également télécharger une déclaration de (non) réparabilité. Cette déclaration doit être rédigée sur le papier à en-tête du fabricant, du fournisseur ou d'une entreprise de réparation et indiquer si les marchandises peuvent être réparées ou non. S'ils peuvent être réparés, veuillez inclure un devis de réparation. Si les marchandises ne peuvent pas être réparées, veuillez expliquer brièvement pourquoi, par exemple : le devis de réparation est plus élevé que le coût de remplacement des marchandises, en raison de la nature des marchandises, les articles ne

peuvent pas être réparés, etc. En tant que client de Freightcom, si vous produisez les biens ou les revendez, cette lettre peut être rédigée sur votre papier à en-tête.

**La marchandise et l'emballage endommagés doivent être conservés jusqu'à ce que la réclamation soit finalisée conformément à la politique du transporteur.**