

## **Procédure externe pour le concessionnaire et/ou le distributeur**

Pour faciliter et assurer le bon déroulement de votre réclamation, nous vous invitons à bien lire et suivre les directives qui suivent. Toute demande incomplète ou erronée pourrait se voir rejetée.

Veillez prendre note que Camoplast traitera uniquement avec le concessionnaire. **Sous aucun prétexte, Camoplast ne traitera avec l'utilisateur final.** Ce dernier sera automatiquement redirigé vers son concessionnaire et ce, peu importe la nature de la demande.

Pour tout problème rencontré sur un système de traction de Camoplast, nous invitons le concessionnaire à avoir en sa possession l'information ci-dessous avant de communiquer avec le service à la clientèle de Camoplast au (866) 533-0008, poste 1.

- La date de vente du système avec preuve d'achat à l'appui
- Modèle du système (4S, UTV, 6X6, Original, Option HW)
- La marque, le modèle et l'année du véhicule
- # de série du système (cadre avant droit)
- Brève description du problème
- Les circonstances durant lesquelles le bris est survenu

### Procédure à suivre :

1. Communiquer avec le service à la clientèle de Camoplast par courriel à [serviceatv@camoplast.com](mailto:serviceatv@camoplast.com) ou par téléphone au (866) 533-0008, poste 1 afin d'ouvrir un dossier de réclamation de garantie. Un numéro de dossier vous sera alors remis.
2. Une fois le dossier officiellement ouvert (numéro de dossier alloué), Camoplast fera parvenir une copie du formulaire de réclamation de garantie en cours et partiellement rempli par courriel (aviser Camoplast si l'envoi par courriel ne convient pas) au concessionnaire afin que celui-ci le complète.
3. Le concessionnaire doit alors compléter et retourner le formulaire ainsi que les éléments suivants par courriel à [serviceatv@camoplast.com](mailto:serviceatv@camoplast.com).
  - a. Le formulaire de réclamation de garantie dûment complété doit contenir les informations suivantes :
    - Le nom du concessionnaire
    - Le nom de la personne ressource chez le concessionnaire
    - Son adresse complète
    - Son numéro de téléphone
    - Son adresse courriel
    - Modèle du système (4S, UTV, 6X6, Original, Option HW)
    - La marque, le modèle et l'année du véhicule
    - # de série du système (cadre avant droit)
    - Brève description du problème
    - Les circonstances durant lesquelles le bris est survenu

- La liste des pièces nécessaires à la réparation de l'ensemble\*
  - Indiquer si le bris a engendré des dommages au véhicule
- b. Une copie de la preuve d'achat de l'ensemble
- c. Des **photos numérisées (3 minimum)** pour valider si le problème est couvert ou non par la garantie et s'assurer des pièces nécessaires à la réparation
4. Si un bris est également survenu au véhicule et que le système peut en être la cause, nous vous invitons à soumettre une liste détaillée des dommages
- La liste des pièces endommagées, la quantité et le coût de chacune d'elle
  - Main d'œuvre pour la réparation du véhicule uniquement
  - Camoplast doit pré autoriser par écrit toute réparation à un véhicule pouvant être couvert par la garantie après réception de la soumission.

Camoplast expédiera sans frais les pièces nécessaires à la réparation, incluant le transport du système de traction, et ce, **uniquement lorsque que toute l'information nécessaire** aura été fournie par courriel.

---

\* Se référer aux vues explosées disponibles dans le manuel de propriétaire, sur le site Internet de Camoplast ([www.camoplast.com](http://www.camoplast.com)) ou bien encore que vous pouvez obtenir par courriel à [serviceatv@camoplast.com](mailto:serviceatv@camoplast.com) ou par téléphone en composant le 866-533-0008 poste 1.



**Réclamation de  
garantie  
2008-09**

**Réclamation traitée par**

CB  BJ  MD   
GN  FJ

# Réclamation (AAAAMMJJ-XX-INITIALES) :		# de série (Cadre avant droit) :	Kilométrage :
Concessionnaire:		Contact:	
Téléphone :		Courriel :	
Adresse :	Ville :	Code Postal :	

**AIDE-MÉMOIRE**

Vous devez joindre à cette réclamation l'information suivante:

1. Type d'ensemble : 4S  UTV  6X6  Original  Option HW
2. Type de véhicule (marque, modèle & année)
3. Le bris est survenu dans : la neige  la boue  le gravier  le sable  autre
4. Un minimum de 3 photos numérisées
5. Preuve d'achat
6. Installation faite par : particulier  concessionnaire  nom complet : \_\_\_\_\_

Quelle est la nature du problème et dans quelles circonstances s'est-il produit?

Description des pièces nécessaires à la réparation de l'ensemble:

Qté	# de pièces	Description

Est-ce que la réparation implique de la main d'œuvre ? OUI  NON   
Le véhicule a-t-il été endommagé : OUI  NON

**USAGE INTERNE**

<b>Réclamation</b> Acceptée <input type="checkbox"/> Refusée <input type="checkbox"/>	# de facture originale :	# de client :	À facturer <input type="checkbox"/> Couvert <input type="checkbox"/>
<b>Expédition</b> Terrestre <input type="checkbox"/> Air <input type="checkbox"/>	Poids:		# Boîte:
<b>Autres réclamations</b> Main d'œuvre : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Réparation VTT : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Main d'œuvre et véhicule : OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	