



**LIBÉRÉS  
DE LA  
ROUTE**

# **CHENILLES DE CONSTRUCTION PROCÉDURES RELATIVES AUX RÉCLAMATIONS**

Applicable à : CTL, MEX, PAD's, MTL, OTT, Steel OTT, CAR, RHV, PAV

07-2019

## Table des matières

Processus de réclamation .....	2
Exigences et limitations concernant le processus de garantie .....	3
Garantie limitée * .....	4
Conditions de Garantie .....	6
Lecture des numéros de série .....	7
Exigences au sujet des photos illustrant les dommages .....	8

## Processus de réclamation

1. Si un client dépose une plainte, la première chose à faire est de confirmer que la chenille a bien été vendue par le concessionnaire qui a reçu la demande. **Les demandes de réclamation relatives aux chenilles doivent être traitées par le concessionnaire ayant effectué la vente initiale, sauf en cas de circonstances exceptionnelles préalablement approuvées.**

Remarque : Tous les concessionnaires peuvent vendre une chenille de remplacement à un client ou à un concessionnaire si une réclamation approuvée est soumise par un autre concessionnaire. Cependant, le crédit est attribué au compte de l'entité qui s'est procuré la chenille auprès de Camso au départ.

2. Le document *Conditions d'utilisation et directives relatives à la garantie – Chenilles de construction* doit être utilisé pour examiner l'état de la chenille, et ainsi savoir si la garantie peut s'appliquer.
3. Consulter les tableaux relatifs à la garantie figurant dans le présent document pour déterminer si la chenille se trouve toujours dans la période de garantie (mois de service et / ou limites horaires).
4. Si, après vérification, les étapes 2 et 3 permettent d'établir l'admissibilité de la chenille à une réclamation, l'entité qui s'est procuré initialement la chenille auprès de Camso doit suivre les démarches ci-dessous :
  - a. remplir le *Formulaire de réclamation – Chenilles de construction*;
  - b. fournir des **photos justificatives** (des exemples sont donnés plus loin dans ce document);
  - c. fournir la facture de la transaction entre le concessionnaire et l'utilisateur final (s'il y a lieu).
5. Les documents ci-dessus doivent être envoyés par courriel à l'une des adresses électroniques suivantes :

**États-Unis** :

[Warranty@camso.co](mailto:Warranty@camso.co)

**Canada (tous)** :

[SClwarrantyclaims@camso.co](mailto:SClwarrantyclaims@camso.co)

**Mexique (tous)** :

[garantias.mexico@camso.co](mailto:garantias.mexico@camso.co)

**Allemagne (tous)** :

[reklamation@camso.co](mailto:reklamation@camso.co)

**France (tous)** :

[garantie.fr@camso.co](mailto:garantie.fr@camso.co)

**Italie (tous)** :

[csit@camso.co](mailto:csit@camso.co)

**Royaume-Uni (tous)** :

[warranty.uk@camso.co](mailto:warranty.uk@camso.co)

**Autres pays** :

[CoTrack.Support@camso.co](mailto:CoTrack.Support@camso.co)

6. Le support technique en matière de garantie examine la demande de réclamation, puis en détermine le statut. Les questions relatives au statut doivent être envoyées directement à l'une des adresses ci-dessus.
7. Si la demande de réclamation est PRÉAPPROUVÉE, il pourrait être nécessaire de fournir le numéro de pièce et le numéro de série de la chenille de remplacement avant qu'un crédit soit accordé. Dans certains cas, il faudrait pouvoir fournir des preuves attestant que la chenille prise en garantie n'est plus en service pour prévenir toute poursuite de l'utilisation. Un crédit sera accordé au compte Camso de l'entité acheteuse une fois que tous les renseignements requis auront été fournis. Si la demande de réclamation est REJETÉE, un courriel indiquant les raisons du refus sera envoyé au demandeur, la plupart du temps avec des références renvoyant aux directives relatives à la garantie pour obtenir de plus amples renseignements.
8. Le demandeur informe le propriétaire/utilisateur de l'issue de la demande de réclamation au titre de la garantie. Si la réclamation est approuvée, le demandeur doit aussi accorder le montant de crédit approprié au concessionnaire ou à l'utilisateur final.

## **Exigences et limitations concernant le processus de garantie**

### ***Mise à disposition des chenilles sous garantie***

Camso a le droit de rappeler toutes chenilles à ses frais. Les chenilles doivent être conservées pendant les 30 jours suivant la demande de réclamation avant toute destruction, afin de laisser à Camso la possibilité de les rappeler. Le concessionnaire doit retirer le numéro de série des chenilles si elles ne sont pas mises au rebut après 30 jours, et ce, pour obtenir l'assurance qu'elles ne feront pas l'objet d'une nouvelle demande de réclamation.

### ***Période limite pour la soumission de la réclamation***

Les demandes d'approbation préalables doivent être envoyées à Camso dans les **60 jours suivant la date de la défaillance**. Dans le cas des demandes reçues plus de 60 jours après la défaillance, la date de réception de la demande sera utilisée comme date de la défaillance.

### ***Période limite pour la garantie de la chenille***

Une demande de réclamation pour une chenille reçue plus de 60 mois après la date de fabrication de cette dernière sera considérée comme ayant dépassé la période de garantie, et aucune couverture ne s'appliquera.

## ***Garantie non transférable***

Toute demande de réclamation pour une chenille doit provenir de l'acheteur initial de la chenille. La garantie de la chenille n'est pas transférable au deuxième propriétaire ou aux propriétaires suivants.

## ***Période de garantie de la chenille de remplacement***

Si une chenille est remplacée en raison d'un défaut de fabrication ou de matériau pendant la période de garantie initiale, la période de garantie de la chenille de remplacement sera limitée au temps restant à la période de garantie initiale. Autrement, la chenille de remplacement bénéficiera d'une période de garantie complète, à l'instar d'une nouvelle chenille.

## ***Renseignements manquants à la réclamation***

Si la date de début de la garantie de la chenille n'est pas connue et que la facture de vente initiale n'est pas fournie, la date de fabrication sera considérée comme la date de début de la garantie. Toute demande de réclamation pour une chenille ne contenant pas les renseignements suivants sera refusée :

1. Renseignements sur l'équipement d'origine, y compris le modèle et les heures-machine
2. Numéro de pièce et numéro de série de la chenille
3. Date de début de la garantie de la chenille (date de la facture)
4. Date de la défaillance et heures de service de la chenille à cette date

## ***Numéro de pièce et numéro de série de la chenille de remplacement***

Pour que le crédit soit accordé, le concessionnaire peut devoir fournir le numéro de pièce et le numéro de série de la chenille de remplacement. De plus, si la chenille est toujours utilisable, des photos montrant que la chenille a été mise hors d'usage en taillant la carcasse ou en enlevant le numéro de série peuvent être nécessaires pour traiter la réclamation.

## **Garantie limitée \***

### ***Admissibilité***

Le propriétaire d'origine de nouvelles pièces de service pour chenille Camso, s'il les a achetées par l'intermédiaire d'un concessionnaire autorisé par Camso.

### ***Couverture***

Les chenilles de construction Camso sont garanties contre les défauts de matériau ou de fabrication à partir de leur date d'achat. Toute chenille en caoutchouc Camso qui deviendrait inutilisable en raison d'un défaut de fabrication ou de matériaux, tel que l'aura déterminé Camso, sera remplacée, ou une indemnité sera accordée en vue de l'achat d'une chenille de remplacement Camso, à la seule discrétion de Camso.

## ***Exclus de la couverture***

- Les chenilles qui n'appartiennent plus à l'utilisateur final ayant procédé à l'achat initial
- Les réclamations relatives à des mois de service autres que ceux invoqués dans la garantie
- Les chenilles fabriquées plus de 60 mois avant la réclamation au titre de la garantie
- Les chenilles installées sur des équipements du fabricant d'équipement d'origine (la garantie de ce dernier s'applique)
- Les dommages résultant d'une utilisation ou d'une installation inappropriée ou excédant les spécifications des capacités de conception initiales de la chenille
- Les défaillances attribuables à : un usage abusif, une mauvaise utilisation, la négligence, des modifications, des accidents, des obstacles sur la route ou dans les champs, une surcharge, un décalage des chenilles adjacentes, un usage inapproprié, l'utilisation de pièces de châssis ne provenant pas du fabricant d'équipement d'origine, ou une mauvaise condition mécanique (entretien ou ajustements)
- Les défauts de fabrication esthétiques comme des fissures sur la surface, des coupures ou d'autres défauts superficiels qui ont une incidence sur l'aspect de la chenille, mais qui ne la rendent pas inutilisable ou ne diminuent pas significativement sa durée de vie utile
- Les utilisations, installations, réparations ou ajustements que Camso juge inappropriés

## ***Obligations du propriétaire***

- Rendre compte lorsqu'une défaillance survient pendant la période couverte par la garantie et fournir une preuve d'achat valide
- Payer les frais de transport jusqu'au point de service de la garantie
- Payer les frais d'installation et les taxes
- Payer les frais d'expédition, s'il y a lieu
- Ajuster et entretenir adéquatement les pièces du châssis

## ***Niveaux de remboursement de la chenille***

La couverture de la garantie commence à la date de la facture d'achat par l'utilisateur final. Si une chenille devient inutilisable en raison d'un défaut de fabrication ou de matériau pendant la période de garantie, un crédit sera accordé en fonction du prix actuel d'une chenille de remplacement.

## ***Remplacement de la chenille opposée***

Le coût de remplacement de la chenille opposée, laquelle n'est pas couverte par la garantie, n'est pas pris en charge. Lorsqu'une chenille présentant une usure significative est remplacée dans le cadre d'une utilisation normale ou encore, dans le cadre de la garantie, le client doit déterminer si le remplacement de la chenille opposée est nécessaire. Toutefois, dans tous les cas, le coût de ce remplacement sera aux frais du client.

\* Pour des renseignements détaillés, consulter le *Certificat de garantie – Chenilles de construction*.

# Conditions de Garantie

Aucune participation du client pendant la période de garantie.


<b>Gamme de chenille</b>	<b>Nombre de mois de service*</b>	<b>Limite en heures*</b>
<b>Type de véhicule</b>		
<b>Camso séries SD</b>		
<b>CTL</b>	<b>18</b>	<b>1500</b>
<b>MEX</b>	<b>30</b>	<b>2500</b>
<b>Camso séries HXD</b>		
<b>CTL</b>	<b>24</b>	<b>2000</b>
<b>MEX</b>	<b>42</b>	<b>3500</b>
<b>PAD's</b>	<b>36</b>	<b>3000</b>
<b>MTL</b>	<b>14</b>	<b>1200</b>
<b>OTT</b>	<b>12</b>	<b>Aucune limite</b>
<b>Steel OTT</b>	<b>24</b>	<b>Aucune limite</b>
<b>CAR</b>	<b>12</b>	<b>1000</b>
<b>RHV</b>	<b>12</b>	<b>1000</b>
<b>PAV</b>	<b>18</b>	<b>1500</b>


\* Selon l'événement qui survient en premier. Si le nombre de mois de service n'est pas connu, la date de fabrication du produit sera utilisée.

# Lecture des numéros de série

## Chenilles de construction fabriquées au Sri Lanka

### Numéro de pièce et numéro de série de la chenille

  
13




1	2	3	4
MARQUE/LOGO	NUMÉRO DE PIÈCE	NUMÉRO DE SÉRIE	PAYS D'ORIGINE

Ex.: **15 032 3 5123**

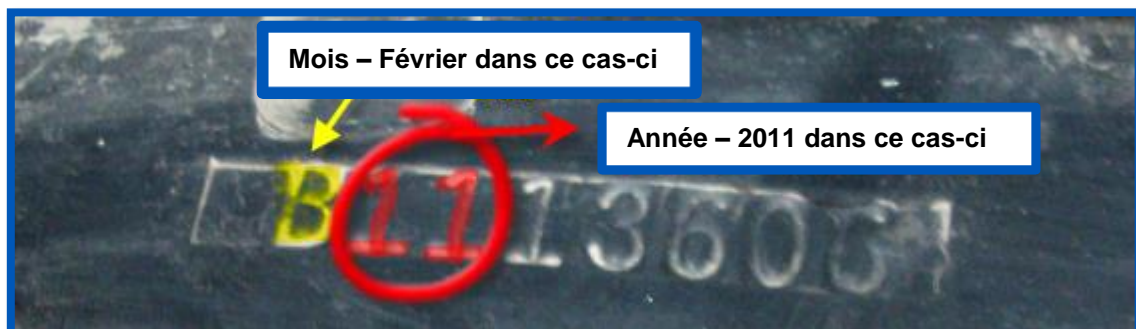
<b>15</b>	Année de production	<b>2015</b>
<b>032</b>	Jour de l'année	<b>32<sup>e</sup> jour / 2 février</b>
<b>3</b>	Usine 3	<b>3 : Sri Lanka</b>
<b>5</b>	Groupe de produits	<b>5</b>
<b>123</b>	Numéro de séquence	<b>123<sup>e</sup> chenille fabriquée ce jour-là</b>

## Chenilles de construction (MTL) fabriquées à Plattsburgh, aux États-Unis

### Désignation de la pièce Chenille pour chargeuse multi-terrain (MTL)



1. Fabricant	2. Numéro de pièce	3. Pays d'origine	4. Numéro de série
--------------	--------------------	-------------------	--------------------












## Exigences au sujet des photos illustrant les dommages

Le principal objectif des photos justificatives consiste à réduire les problèmes liés au suivi et à fournir toutes les informations nécessaires à la détermination du statut de la réclamation.

- Les photos sont nécessaires pour toute chenille soumise à un examen au titre de la garantie.
- Des photos du véhicule dans son ensemble doivent être fournies, y compris des photos où la marque, la série et la plaque signalétique sont visibles, si possible.
- Plusieurs gros plans nets doivent être fournis, pour permettre de reconnaître et de situer les zones susceptibles d'être défectueuses.
- Une photo de la zone en question où l'on voit le numéro de pièce et le numéro de lot doit être fournie.
- Au moins une photo avec une vue dégagée de la chenille dans son ensemble doit être fournie, y compris la zone susceptible d'être défectueuse.
- Des photos du numéro de pièce, du numéro de série, du pays de fabrication et des autres inscriptions sur la chenille doivent être fournies.

		
<b>Ensemble du véhicule</b>	<b>Zone faisant l'objet de la réclamation</b>	<b>Usure du barbotin</b>
		
<b>Vue générale du défaut</b>	<b>Gros plan du défaut</b>	<b>Gros plan du défaut</b>
		
<b>Logo</b>	<b>Numéro de pièce et numéro de série de la chenille</b>	<b>Pays de fabrication</b>



