

	Instruction pour détaillants	Date : 10-10-2015
	Étapes à suivre pour obtenir une embarcation de remplacement	Page 1 de 1

- 1.1 Établir si possible la liste des kayaks Strait reçus dans vos magasins depuis le 28 mai 2013 afin de la communiquer au service à la clientèle.
- 1.2 Si disponible, nous communiquer la liste de clients ayant acheté les kayaks rappelés ainsi que leurs coordonnées.
- 1.3 Identifier les kayaks KJR12 (Strait 120 et 120XE) et KJR14 (Strait 140 et 140XE) dans vos magasins et entrepôts.
- 1.4 Noter tous les numéros de série (12 caractères débutant pas ZEP) et vérifier si les numéros de série (HIN) sont compris dans la liste des numéros de série rappelés. Vous devriez utiliser la fonction recherche standard de votre logiciel pour le faire.
- 1.5 Transmettre ces numéros de série en remplissant le formulaire de demande de remplacement sur le site www.eliesport.com/recall. Si vous avez besoin d'assistance, veuillez contacter le service à la clientèle au 1-800-463-6960 ou envoyez un courriel à recall@pelicansport.com.
- 1.6 Suite à la réception de votre demande complétée, nous vous donnerons une autorisation de destruction signée ainsi que les instructions nécessaires pour procéder à la destruction des kayaks.
- 1.7 Prendre une photo claire de chaque kayak montrant le numéro de série ainsi que la section coupée (voir instruction de destruction).
- 1.8 Le formulaire d'autorisation de destruction doit être signé et retourné.
- 1.9 Transmettre le formulaire d'autorisation signé et les photos par courriel à l'adresse recall@pelicansport.com ou par fax au **450-664-4522**.
- 1.10 Suite à la réception de l'autorisation de destruction signée et des preuves de destruction (photos), une commande pour les kayaks de remplacement sera attribuée. Suite à la réception des preuves de destruction (formulaire signé et photos), une commande pour obtenir le produit de remplacement sera attribuée.
- 1.11 Pour procéder au remplacement d'un kayak déjà vendu à un client ayant acheté le produit dans votre magasin, nous communiquerons avec les clients ayant enregistrés leurs kayaks pour les informer du rappel. Il leur sera demandé de détruire le produit et ils recevront une confirmation que leurs kayaks de remplacement pourront être ramassés à votre magasin à une date que nous fixerons avec vous. Nous coordonnerons les livraisons selon votre horaire. Nous expédierons les kayaks de remplacement à votre magasin par lots groupés. Chaque client aura besoin de présenter la lettre de confirmation pour récupérer un kayak de remplacement.
- 1.12 Les clients ayant acheté des kayaks dans votre magasin et refusant de détruire le produit eux-mêmes seront invités à rapporter le kayak à votre magasin. Nous vous demandons de soumettre le numéro de série du kayak à notre service à la clientèle pour obtenir kayak en remplacement. Nous vous enverrons l'autorisation de destruction et un kayak de remplacement selon les instructions mentionnées ci-haut.

Note : Il est primordial de donner effet à la présente instruction pour obtenir un kayak de remplacement gratuitement. Utiliser le kayak peut être dangereux et mettre en péril la sécurité des occupants.