

Guide de démarrage

Assistant virtuel de Purolator



Purolator
Promesses tenues^{MC}

Vous devez recevoir un colis? Obtenez toute l'aide dont vous avez besoin en quelques clics!

L'assistant virtuel de Purolator vous donne des renseignements en temps réel sur vos envois lorsque vous en avez besoin. Obtenez de l'aide pour faire le suivi d'un envoi, obtenir une preuve de livraison ou savoir où vous pouvez récupérer votre colis, en tout temps.

Vous pouvez également gagner du temps en soumettant une demande par l'intermédiaire de l'assistant virtuel, pour une correction d'adresse, une deuxième tentative de livraison et plus encore. Notre assistant virtuel est toujours disponible pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin.

Dans ce document, nous passerons en revue toutes les fonctions et informations dont vous aurez besoin pour utiliser efficacement notre assistant virtuel, afin de vous aider à retourner rapidement aux choses qui comptent le plus!



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

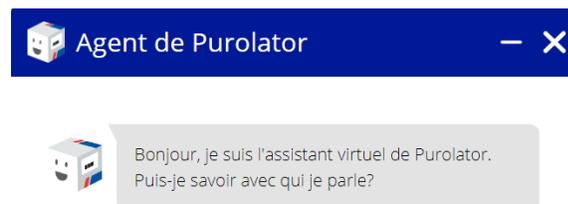
[Soumettre une réclamation](#)

Accéder à l'assistant virtuel

1. Pour accéder à l'assistant virtuel, rendez-vous sur le site purolator.com et cliquez sur le bouton clavardage dans le haut de la page ou encore sur celui dans le bas à gauche.



2. Lorsque vous cliquez sur le bouton de clavardage, une boîte de clavardage s'affiche et vous pouvez commencer à clavarder avec l'assistant virtuel. Consultez la page suivante pour obtenir des conseils et des astuces et savoir comment obtenir rapidement ce que vous cherchez.



Commencer à écrire ...



➤ [Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Types de demande

L'assistant virtuel de Purolator peut répondre à plusieurs questions au sujet de votre envoi, comme « Où se trouve mon colis » ou « Où puis-je récupérer mon envoi? ». Il s'agit également d'un excellent outil à utiliser pour soumettre des demandes, par exemple, de changement d'adresse de livraison ou d'acheminement du colis à un endroit plus pratique pour la cueillette.

Voici une liste de renseignements utiles qui peuvent être fournis par l'assistant virtuel :

- **Date de livraison prévue** : Quand le colis arrivera-t-il?
- **Qui peut récupérer un envoi** : Lorsque vous demandez « Qui peut ramasser le colis? (saisissez le NIC ici) », l'assistant virtuel vous indiquera qui peut récupérer l'envoi en question.
- **Ce qu'il faut apporter pour la cueillette** : L'assistant virtuel indiquera ce que vous devez apporter pour récupérer votre envoi.

Pour commencer, vous n'avez qu'à soumettre une demande. Consultez la section suivante pour savoir comment soumettre des demandes de correction d'adresse, de retenue pour cueillette, de nouvelle tentative de livraison, réacheminement, planifier une cueillette, commander des fournitures ainsi que soumettre une réclamation.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

➤ **[Type de demandes](#)**

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Soumettre une demande

Vous avez un problème avec un envoi devant être résolu rapidement? L'assistant virtuel de Purolator peut soumettre plusieurs types de demandes en votre nom sans délai d'attente. Vous pouvez demander une correction d'adresse, le réacheminement à une adresse différente, une deuxième tentative de livraison (nouvelle livraison), ou même demander qu'un colis soit apporté à un endroit plus pratique pour la cueillette. Si vous devez expédier un colis, vous pouvez également prévoir une cueillette ou commander des fournitures directement via l'assistant virtuel.

- **Recevoir un envoi:** L'assistant virtuel peut traiter la plupart des demandes à pratiquement n'importe quel moment pendant le transport; toutefois, il y a quelques exceptions :
- **Modification/changement d'adresse:** Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de correction d'adresse, de réacheminement et Retenir pour Cueillette. Si c'est le cas, vous serez informé des étapes suivantes une fois que le numéro de suivi vous aura été communiqué.
- **Une étiquette d'expédition doit avoir été créée :** Si le colis n'a pas encore été remis à Purolator ou si le balayage le plus récent de l'envoi ne montre toujours pas que nous avons le colis en notre possession, la demande ne peut pas être soumise. Vous devrez attendre que le premier balayage s'affiche après la création de l'étiquette d'expédition.
- **Renvoyé à l'expéditeur ou non disponible :** Si le colis a déjà été balayé et renvoyé à l'expéditeur, il est probablement trop tard pour demander un changement d'adresse. Nous vous suggérons de communiquer directement avec l'un de nos représentants pour voir si des options sont toujours disponibles à ce stade.
- **Expédier un envoi:** L'assistant virtuel peut vous aider à soumettre une demande concernant l'expédition d'un colis, comme la planification d'une cueillette et la commande de fournitures d'expédition. Il y a quelques exceptions:
- **Prévoir une cueillette :** Pour planifier une cueillette à l'aide de l'assistant virtuel, vous devez avoir un profil déjà créé ou disposer d'une étiquette prépayée pour un envoi de retour ; si ce n'est pas le cas, l'assistant virtuel vous mettra en contact avec un agent pour vous aider.
- **Commander des fournitures:** L'assistant virtuel ne peut commander des fournitures que si vous connaissez votre numéro de compte. Assurez-vous d'avoir les informations à portée de main.

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

➤ [Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de correction d'adresse

La demande de correction d'adresse est généralement utilisée lorsqu'un colis a été expédié avec une adresse erronée et que des renseignements manquants doivent être fournis. Une correction d'adresse peut être mineure, comme l'ajout d'un code d'interphone ou d'un numéro d'unité, ou elle peut aussi être plus importante (p. ex., le destinataire a déménagé). Pour soumettre une demande de correction d'adresse, vous n'avez qu'à suivre les étapes ci-dessous.

1. Saisissez simplement « Correction d'adresse » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter votre demande de correction d'adresse.

2. L'assistant virtuel fournira des détails sur les informations manquantes/incorrectes et proposera deux options. Mettre à jour l'adresse ou faire en sorte que l'envoi puisse être cueilli. Cliquez sur Corriger l'adresse.

3. Sélectionnez le type de demandeur (expéditeur, destinataire ou autre). Indiquez ensuite le nom et le numéro de téléphone du demandeur et du destinataire.

Bonjour, je suis l'assistant virtuel de Purolator. Puis-je savoir avec qui je parle?

correction d'adresse 329702286314

Il semble que le numéro d'appartement/unité ait été omis sur l'envoi. J'aurai alors besoin de confirmer l'adresse et obtenir cette information pour permettre à l'envoi de continuer son parcours.

Si vous préférez, je peux demander que l'envoi soit retenu pour cueillette à l'un de nos emplacements ou je peux vous aider à résoudre le problème avec l'adresse originale. Veuillez me laisser savoir quelle est votre préférence.

Retenir l'envoi pour cueillette **Corriger l'adresse**

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire?

Expéditeur **Destinataire** **Autre**

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Remarque: Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de correction d'adresse. Si c'est le cas, vous serez informé des prochaines étapes une fois que vous aurez fourni le numéro de suivi.

4. L'assistant virtuel vous demandera de saisir la bonne adresse de livraison. Veuillez noter que l'adresse qui doit être fournie est la bonne et non l'adresse originale qui figure actuellement sur l'étiquette d'expédition. Veuillez fournir le numéro d'unité, le nom de la rue ou l'adresse municipale, ainsi que le code postal. P. ex., 306-65 NORTH SERVICE RD, L5A1A3, puis cliquez sur soumettre.



Je devrai recueillir l'adresse à laquelle nous devons livrer.

S'il vous plaît, commencez à saisir l'adresse en commençant par le numéro de rue. Si vous ne parvenez pas à trouver l'adresse avec la fonction de saisie semi-automatique, veuillez me laissez savoir.

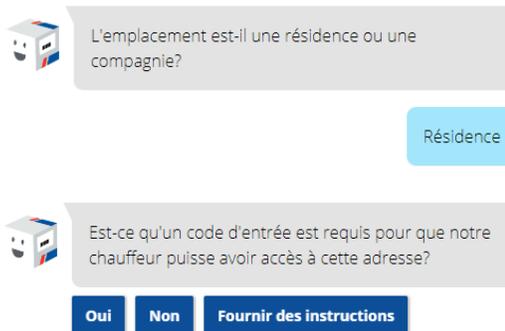
Adresse

1-140 Champlain ... x

Soumettre

Je ne trouve pas l'adresse

5. Si l'adresse est celle d'une entreprise, sélectionnez « Compagnie » et vous serez invité à fournir le nom de celle-ci. S'il s'agit d'une adresse résidentielle, sélectionnez "Résidentiel". Si un code d'entrée est nécessaire pour effectuer la livraison, saisissez-le maintenant.



L'emplacement est-il une résidence ou une compagnie?

Résidence

Est-ce qu'un code d'entrée est requis pour que notre chauffeur puisse avoir accès à cette adresse?

Oui Non Fournir des instructions



What's the buzzer number?



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

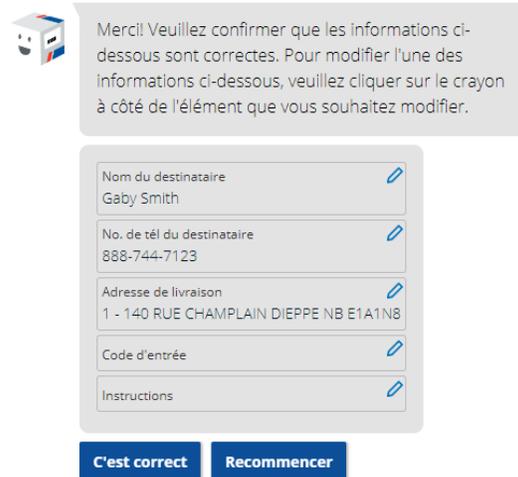
[Demandes de cueillette:](#)

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Un résumé des informations fournies s'affiche. Si tout est correct, cliquez sur **Oui** pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ de la liste en cliquant sur le crayon situé à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

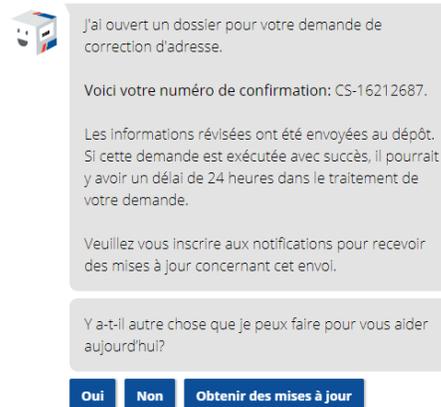


Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Pour modifier l'une des informations ci-dessous, veuillez cliquer sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez modifier.

Nom du destinataire Gaby Smith	
No. de tél du destinataire 888-744-7123	
Adresse de livraison 1 - 140 RUE CHAMPLAIN DIEPPE NB E1A1N8	
Code d'entrée	
Instructions	

C'est correct **Recommencer**

7. Vous recevrez le numéro de confirmation de la demande de correction d'adresse, indiquant que la demande a été soumise avec succès.



J'ai ouvert un dossier pour votre demande de correction d'adresse.

Voici votre numéro de confirmation: CS-16212687.

Les informations révisées ont été envoyées au dépôt. Si cette demande est exécutée avec succès, il pourrait y avoir un délai de 24 heures dans le traitement de votre demande.

Veuillez vous inscrire aux notifications pour recevoir des mises à jour concernant cet envoi.

Y a-t-il autre chose que je peux faire pour vous aider aujourd'hui?

Oui **Non** **Obtenir des mises à jour**



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

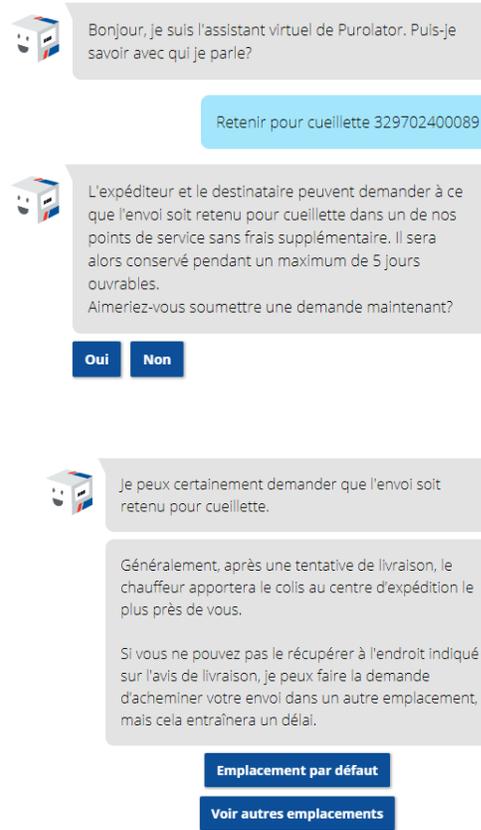
Faire retenir un envoi pour cueillette

Une demande de retenir pour cueillette permet d'envoyer un colis à l'établissement de Purolator le plus pratique pour que vous puissiez le récupérer.

1. Saisissez « Retenir pour cueillette » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter la demande de retenue pour cueillette.

2. Répondez « Oui » à la première question

3. Sélectionnez « Voir autres emplacements ».



Bonjour, je suis l'assistant virtuel de Purolator. Puis-je savoir avec qui je parle?

Retenir pour cueillette 32970240089

L'expéditeur et le destinataire peuvent demander à ce que l'envoi soit retenu pour cueillette dans un de nos points de service sans frais supplémentaire. Il sera alors conservé pendant un maximum de 5 jours ouvrables. Aimerez-vous soumettre une demande maintenant?

Oui Non

Je peux certainement demander que l'envoi soit retenu pour cueillette.

Généralement, après une tentative de livraison, le chauffeur apportera le colis au centre d'expédition le plus près de vous.

Si vous ne pouvez pas le récupérer à l'endroit indiqué sur l'avis de livraison, je peux faire la demande d'acheminer votre envoi dans un autre emplacement, mais cela entraînera un délai.

Emplacement par défaut

Voir autres emplacements

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Remarque: Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de Retenue pour enlèvement. Si c'est le cas, vous serez informé des prochaines étapes une fois que vous aurez fourni le numéro de suivi.

4. Saisissez le code postal du destinataire

Veillez noter que l'assistant virtuel cherchera les trois établissements les plus proches du code postal fourni. Par conséquent, vous pouvez saisir le code postal de livraison ou un autre code postal qui se trouve plus près de l'endroit où vous souhaitez récupérer votre colis.

Exemple: L5A1A3

5. Sélectionnez un emplacement parmi les trois options offertes.



Veillez confirmer le code postal du destinataire.

L5A1A3



En fonction du code postal fourni, nos emplacements les plus proches sont:

1. Options (ESO)
113 Lakeshore RD
Mississauga, CA L5H1E9
2. J & H Flower Convenience -PUDOpoin 3105
585 Lakeshore RD
Mississauga, CA L5G1H8
3. Rite Care Pharmacy Inc. - Smarhub
150 Lakeshore RD
Mississauga, CA L5H3R2

Lequel des trois préférez-vous?

Option 1

Option 2

Option 3

Voir autres emplacements



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

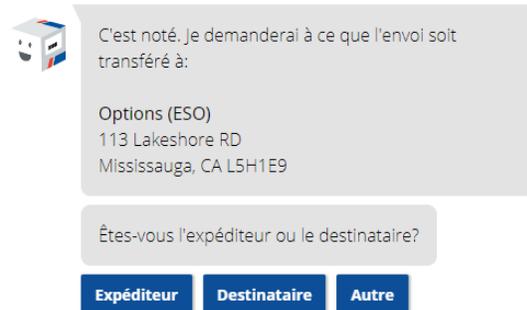
• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Sélectionnez le type de demandeur (expéditeur, destinataire ou autre).



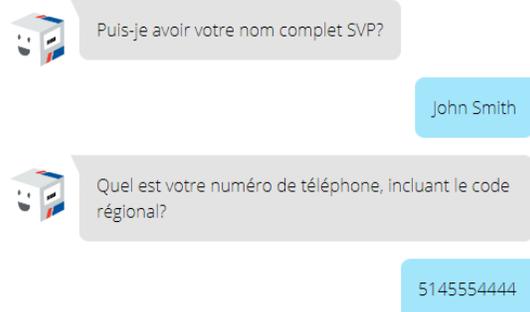
C'est noté. Je demanderai à ce que l'envoi soit transféré à:

Options (ESO)
113 Lakeshore RD
Mississauga, CA L5H1E9

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire?

Expéditeur **Destinataire** **Autre**

7. Puis indiquer le nom et le numéro de téléphone du demandeur ainsi que du destinataire



Puis-je avoir votre nom complet SVP?

John Smith

Quel est votre numéro de téléphone, incluant le code régional?

5145554444

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Demandes de cueillette:](#)

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Un résumé des informations fournies s'affiche. Si tout est correct, cliquez sur *C'est correct* pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ de la liste en cliquant sur le crayon situé à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

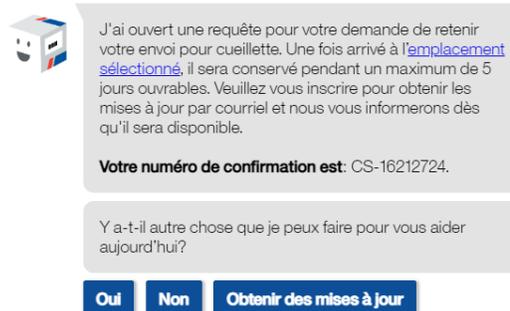


Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Pour modifier l'une des informations ci-dessous, veuillez cliquer sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez modifier.

Nom du destinataire John Smith	
No. de tél du destinataire 5145554444	
Emplacement sélectionné Options (ESO) - 113 RD Lakeshore, Mississauga, L5H1E9	

C'est correct **Recommencer**

9. Vous recevrez le numéro de confirmation de la demande de Retenir pour cueillette ainsi qu'un résumé des informations, indiquant que la demande a été soumise avec succès. Cliquez sur les boutons pour obtenir des informations supplémentaires sur la cueillette du colis.



J'ai ouvert une requête pour votre demande de retenir votre envoi pour cueillette. Une fois arrivé à l'[emplacement sélectionné](#), il sera conservé pendant un maximum de 5 jours ouvrables. Veuillez vous inscrire pour obtenir les mises à jour par courriel et nous vous informerons dès qu'il sera disponible.

Votre numéro de confirmation est: CS-16212724.

Y a-t-il autre chose que je peux faire pour vous aider aujourd'hui?

Oui **Non** **Obtenir des mises à jour**



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

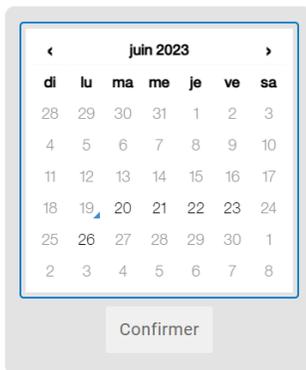
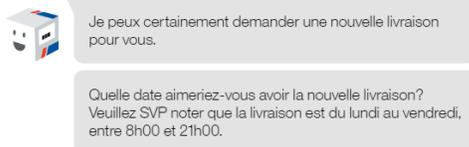
Nouvelle tentative de livraison

La demande de nouvelle tentative de livraison est utilisée pour effectuer une deuxième tentative de livraison à l'adresse indiquée sur l'étiquette d'expédition. Pour soumettre une demande, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Saisissez « Nouvelle livraison » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant avec la demande de nouvelle tentative de livraison.



2. Sélectionnez la date de nouvelle tentative de livraison souhaitée, dans le calendrier.



2023-06-20



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ [Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)



3. Sélectionnez le type de demandeur (Expéditeur, Destinataire ou Autre).

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire?

Expéditeur **Destinataire** **Autre**

4. Fournissez ensuite le nom et le numéro de téléphone du demandeur et du destinataire.

Puis-je avoir votre nom complet SVP?

Destinataire

Quel est votre numéro de téléphone, incluant le code régional?

John Smith

5145554444

5. Un résumé des informations fournies s'affiche. Si tout est correct, cliquez sur *Oui* pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ de la liste en cliquant sur le crayon situé à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Pour modifier l'une des informations ci-dessous, veuillez cliquer sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez modifier.

Nom du destinataire 
John Smith

No. de tél du destinataire 
5145554444

Date de livraison 
20 juin, 2023

C'est correct **Recommencer**

6. Vous recevrez le numéro de confirmation de la demande de relivraison ainsi qu'un résumé des informations, indiquant que la demande a été soumise avec succès.



J'ai ouvert un dossier pour votre demande de nouvelle livraison avec les informations suivantes. Veuillez s'il vous plaît noter que les livraisons se font entre 8:00 AM - 9:00 PM, et qu'on ne peut pas garantir une heure de livraison particulière.

Voici votre numéro de confirmation: CS-16212728
Veuillez noter que nous ferons de notre mieux pour livrer votre envoi à la date sélectionnée, mais certaines exceptions peuvent s'appliquer. Vous pouvez vous inscrire pour obtenir les mises à jour par courriel et nous vous informerons dès que votre envoi sera en livraison.

Est-ce que je peux vous aider avec autre chose?

Oui **Non** **Obtenir des mises à jour**



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ [Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de réacheminement

Une demande de réacheminement est requise lorsque vous voulez que l'envoi soit livré à une adresse différente, comme le lieu de travail du client. Pour soumettre une demande de réacheminement, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Saisissez « Réacheminement » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter la demande de réacheminement.
2. Répondez « Oui » à la question : « Si la nouvelle adresse n'est pas desservie par le même dépôt, des frais additionnels s'appliqueront. Voulez-vous continuer? » Si vous sélectionnez Oui, cela signifie que vous convenez que des frais peuvent être facturés pour le réacheminement du colis.
3. Sélectionnez la date de nouvelle livraison souhaitée, dans le calendrier.

Bonjour, je suis l'assistant virtuel de Purolator. Puis-je savoir avec qui je parle?

Réacheminement 329702400089

Si la nouvelle adresse n'est pas desservie par le même dépôt, des frais additionnels s'appliqueront. Voulez-vous continuer? Veuillez noter que si vous répondez oui, un employé du dépôt vous contactera pour confirmer les frais et obtenir le paiement par carte de crédit.

Oui Non

Yes

Which date would you like us to attempt delivery?

February 2023						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Confirm

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

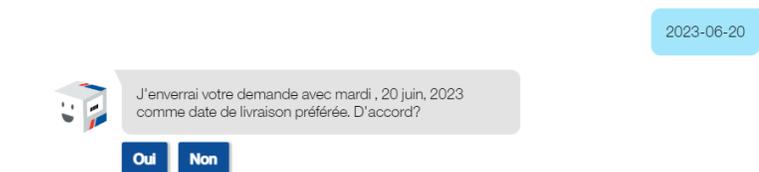
- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

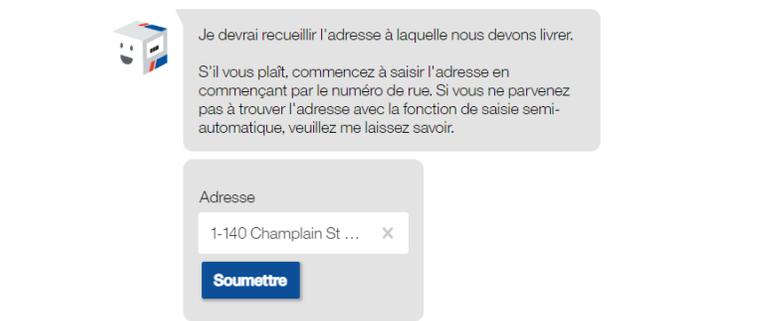
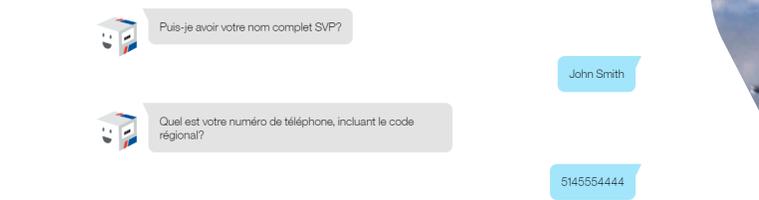
Remarque: Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de réacheminement. Si c'est le cas, vous serez informé des prochaines étapes une fois que vous aurez fourni le numéro de suivi.

4. Fournissez ensuite le nom et le numéro de téléphone du demandeur et du destinataire.



5. Saisissez l'adresse à laquelle vous souhaitez que le colis soit redirigé. Veuillez indiquer votre unité, le nom de la rue ou l'adresse municipale, ainsi que le code postal.

Par exemple : 306-65 NORTH SERVICE RD, L5A1A3



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

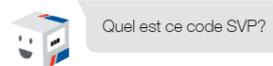
[Soumettre une réclamation](#)



6. Il vous sera demandé de confirmer que l'adresse est correcte.



7. S'il s'agit d'une adresse résidentielle, sélectionnez "Résidentiel". Si un code d'accès est nécessaire pour effectuer la livraison, saisissez-le maintenant.



1-140 Champlain St Dieppe, NB

Oui

Résidence

Oui

007



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Un résumé des informations fournies s'affiche. Si tout est correct, cliquez sur **C'est correct** pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ de la liste en cliquant sur le crayon situé à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

9. Vous recevrez le numéro de confirmation de la demande de réacheminement avec un résumé des renseignements, indiquant que la demande a été soumise.



Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Pour modifier l'une des informations ci-dessous, veuillez cliquer sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez modifier.

Nom du destinataire John Smith	
No. de tél du destinataire 5145554444	
Adresse de livraison 1 - 140 RUE CHAMPLAIN DIEPPE NB E1A1N8	
Code d'entrée 007	
Date de livraison 20 juin, 2023	

C'est correct **Recommencer**



Très bien, j'ai soumis votre demande. Toute demande de réacheminement peut entraîner des frais supplémentaires. Le dépôt de Purolator communiquera avec vous pour confirmer le paiement par carte de crédit. Le numéro de suivi du colis restera le même et vous pourrez continuer à suivre votre envoi comme d'habitude.

Votre numéro de confirmation: CS-16212729

Veuillez noter que nous ferons de notre mieux pour livrer votre envoi à la date sélectionnée, mais certaines exceptions peuvent s'appliquer. Vous pouvez vous inscrire pour obtenir les mises à jour par courriel afin de savoir si cette demande est exécutée avec succès et/ou dès que votre envoi sera en livraison.

Y a-t-il autre chose que je peux faire pour vous aider aujourd'hui?

Oui **Non** **Obtenir des mises à jour**



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de cueillette - Compagnie

Une demande de cueillette est nécessaire lorsque vous souhaitez que nous ramassions un envoi à votre adresse. Nous proposons deux types de cueillette : une cueillette pour une entreprise, planifiée sur un compte avec un profil existant, et une cueillette à domicile. Pour commencer la demande de cueillette pour une entreprise, il suffit de suivre les étapes ci-dessous. Les instructions pour la cueillette à domicile suivront.

1. Entrez "Prévoir une cueillette".

L'assistant virtuel vous aidera maintenant à prévoir votre cueillette



Bonjour, je suis l'assistant virtuel de Purolator. Puis-je savoir avec qui je parle?

Prévoir une cueillette

2. Répondez "Oui, à mon adresse" à la question: "Je peux certainement prévoir une cueillette pour vous. Est-ce pour une cueillette à votre adresse?" En sélectionnant oui, cela signifie que vous désirez une cueillette à votre emplacement. Si c'est pour une cueillette à une autre adresse, vous devrez nous contacter.



Je peux certainement prévoir une cueillette pour vous. Est-ce pour une cueillette à votre adresse?

Oui, à mon adresse

Non, une autre adresse

Annuler / Modifier une cueillette existante

3. Cliquez sur Compagnie



S'agit-il d'une cueillette dans une résidence ou dans une compagnie?

Compagnie

Résidence

Compagnie

4. Sélectionnez la destination de vos envois.

Les options sont:

- Au Canada
- À l'extérieur du Canada
- Tous les deux



Est-ce que c'est pour un colis restant au Canada ou allant à l'extérieur du Canada?

Au Canada

À l'extérieur du Canada

Tous les deux



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

➤ [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

5. Entrez votre numéro de téléphone ainsi que votre code à 4 chiffres (si vous en avez un)

Puis-je avoir votre numéro de téléphone ainsi que votre extension ou votre code de client à quatre chiffres?

5143367876

6. L'assistant virtuel confirmera l'adresse que nous avons dans le dossier.

L'adresse que nous avons au dossier est:
7075 ROBERT-JONGAS PLACE
SAINT-LAURENT, QC
H4M 2Z2

L'emplacement de la cueillette est: Porte avant

Est-ce correct?

Oui Non, modifier l'adresse

Non, modifier l'emplacement

Oui

7. L'assistant virtuel vous fournira un calendrier et vous pouvez sélectionner la date qui vous convient.

Veuillez sélectionner la date à laquelle vous souhaitez que votre cueillette ait lieu:

juin 2023						
di	lu	ma	me	je	ve	sa
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

Confirmer



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

➤ [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

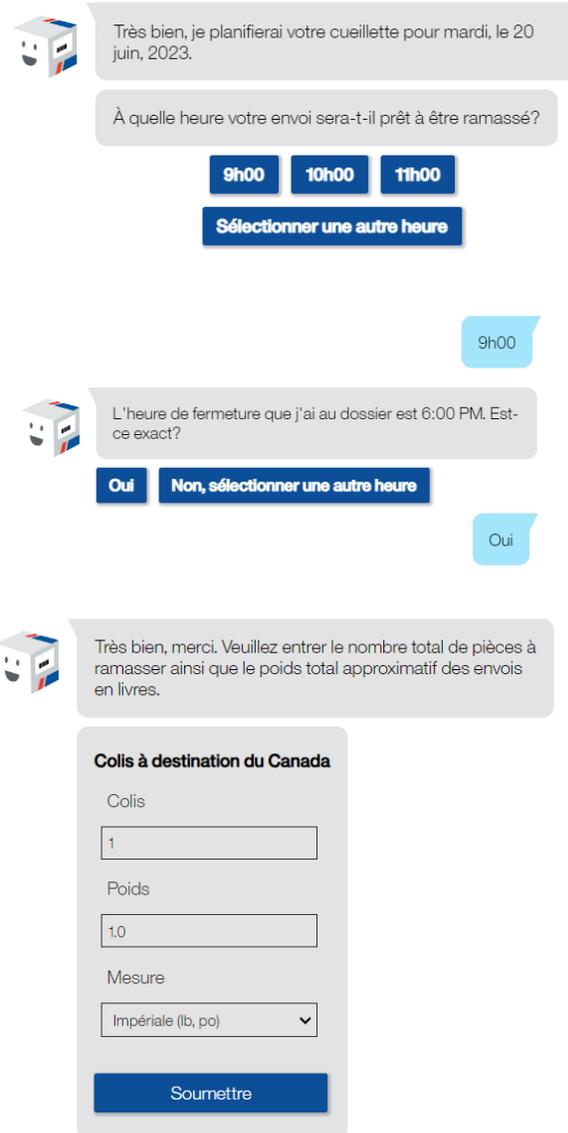
[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Vous devrez maintenant indiquer l'heure à laquelle votre envoi sera prêt à être ramassé.

9. L'assistant virtuel confirmera l'heure de fermeture que nous avons en dossier.

10. Entrez le nombre de pièces à ramasser ainsi que le poids total approximatif.



Très bien, je planifierai votre cueillette pour mardi, le 20 juin, 2023.

À quelle heure votre envoi sera-t-il prêt à être ramassé?

9h00 10h00 11h00

Sélectionner une autre heure

9h00

L'heure de fermeture que j'ai au dossier est 6:00 PM. Est-ce exact?

Oui Non, sélectionner une autre heure

Oui

Très bien, merci. Veuillez entrer le nombre total de pièces à ramasser ainsi que le poids total approximatif des envois en livres.

Colis à destination du Canada

Colis
1

Poids
1.0

Mesure
Impériale (lb, po)

Soumettre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

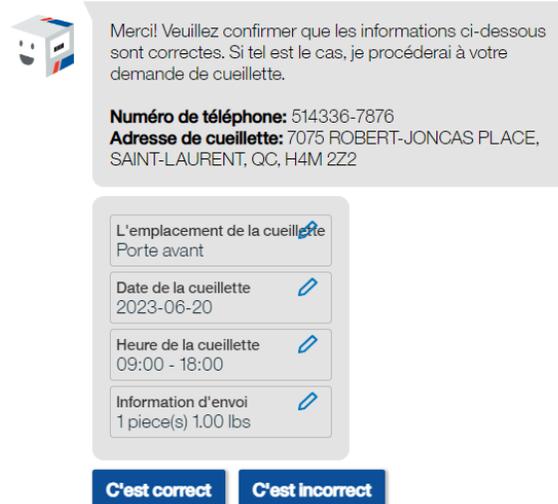
➤ [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

11. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer toutes les informations que vous avez fourni et vous donnera la possibilité de modifier votre demande avant de la soumettre.



Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Si tel est le cas, je procéderai à votre demande de cueillette.

Numéro de téléphone: 514336-7876
Adresse de cueillette: 7075 ROBERT-JONCAS PLACE, SAINT-LAURENT, QC, H4M 2Z2

L'emplacement de la cueillette 
Porte avant

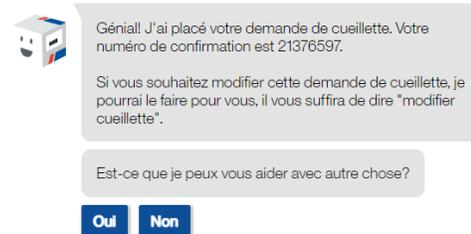
Date de la cueillette 
2023-06-20

Heure de la cueillette 
09:00 - 18:00

Information d'envoi 
1 piece(s) 1.00 lbs

C'est correct **C'est incorrect**

12. Une fois le demande soumise, l'assistant virtuel vous fournira le numéro de confirmation.



Génial! J'ai placé votre demande de cueillette. Votre numéro de confirmation est 21376597.

Si vous souhaitez modifier cette demande de cueillette, je pourrai le faire pour vous, il vous suffira de dire "modifier cueillette".

Est-ce que je peux vous aider avec autre chose?

Oui **Non**



C'est correct

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

➤ [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de cueillette - Résidence

Une demande de cueillette est requise lorsque vous souhaitez que nous récupérions un envoi à votre adresse. Pour soumettre une demande de cueillette, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Entrez "Prévoir une cueillette".

L'assistant virtuel vous aidera maintenant à prévoir votre cueillette.



Prévoir une cueillette

2. Répondez "Oui, à mon adresse" à la question: "Je peux certainement prévoir une cueillette pour vous. Est-ce pour une cueillette à votre adresse?" En sélectionnant oui, cela signifie que vous désirez une cueillette à votre emplacement. Si c'est pour une cueillette à une autre adresse, vous devrez nous contacter.



Oui, à mon adresse

3. Choisissez Résidence.



Résidence

4. Choisissez le type d'envoi.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

5. Sélectionnez la destination de vos envois.

Les options sont:

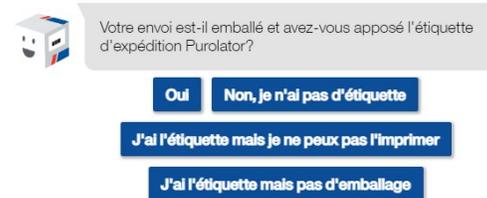
- Au Canada
- À l'extérieur du Canada
- Tous les deux



6. Entrez votre numéro de téléphone.



7. Si vous avez déjà une étiquette imprimée, cliquez sur Oui.



8. Vous devrez fournir votre nom complet.



Autre

Au Canada

5145554444

John Smith



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

9. Veuillez inscrire l'adresse de cueillette



Je devrai recueillir l'adresse à laquelle nous devons ramasser.

S'il vous plaît, commencez à saisir l'adresse en commençant par le numéro de rue. Si vous ne parvenez pas à trouver l'adresse avec la fonction de saisie semi-automatique, veuillez me laissez savoir.

Adresse

Je ne trouve pas l'adresse

10. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer l'adresse de cueillette.



J'ai cherché l'adresse, est-ce correct?

1 - 140 RUE CHAMPLAIN
DIEPPE NB E1A1N8.

Oui **Non**



Est-ce qu'un code d'entrée est requis pour que notre chauffeur avoir accès à cette adresse?

Oui **Non**

11. Si un code d'accès est nécessaire pour le chauffeur, svp l'inscrivez maintenant.



Quel est ce code SVP?



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

12. Choisissez l'emplacement où la cueillette doit être faite.



À quel endroit l'expédition sera-t-elle disponible? Les emplacements les plus courants sont:

- Porte avant
- Porte arrière
- Véranda avant
- Porte latérale
- Boîte aux lettres
- Autre

13. L'assistant virtuel vous fournira les 3 emplacements les plus près, si vous préférez aller déposer votre envoi.



Selon l'adresse fournie, ces emplacements sont disponibles si vous préférez déposer votre envoi:

- Drop Box - Champlain Place**
477 Paul ST
Dieppe, CA E1A4X5
- Moncton - Main Street**
233 Main ST
Moncton, CA E1C1B8
- Drop Box - Commerce Building**
236 St George ST
Moncton, CA E1C1W1

- Merci, je vais le déposer
- Planifier la cueillette

Porte avant



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

14. L'assistant virtuel vous fournira un calendrier et vous pouvez sélectionner la date qui vous convient pour la cueillette

 Veuillez sélectionner la date à laquelle vous souhaitez que votre cueillette ait lieu:

juin 2023						
di	lu	ma	me	je	ve	sa
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

Confirmer

15. Veuillez confirmer que l'envoi est prêt dès maintenant ou bien cliquer sur choisir

 Très bien, je planifierai votre cueillette pour mardi, le 20 juin, 2023.

À quelle heure votre envoi sera-t-il prêt à être ramassé?

9h00 **10h00** **11h00**

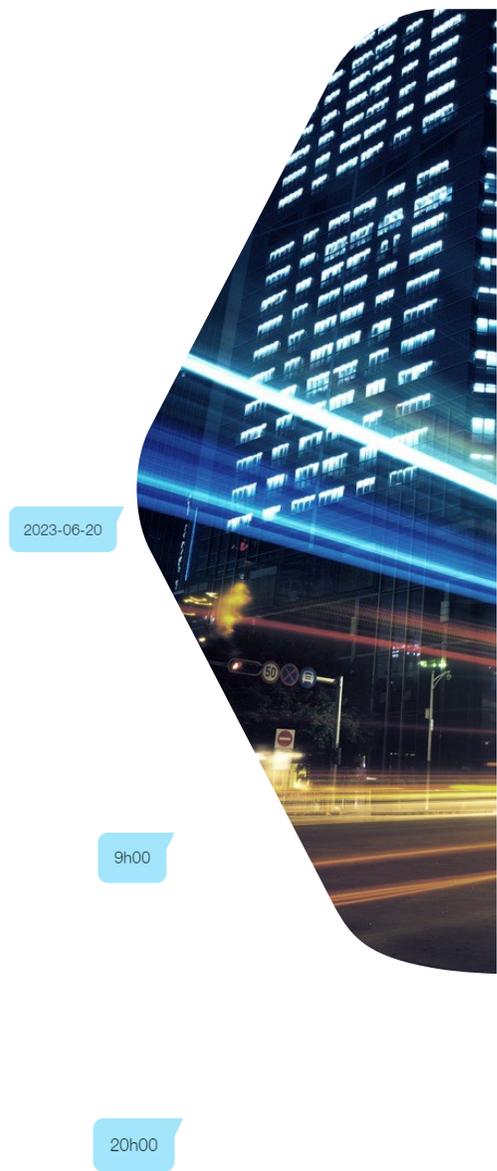
Sélectionner une autre heure

16. Veuillez choisir l'heure la plus tardive pour la cueillette.

 D'accord, quelle est l'heure la plus tardive à laquelle nous pouvons ramasser votre envoi le 20 juin, 2023?

18h00 **19h00** **20h00**

Sélectionner une autre heure



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)



17. Entrez le nombre de pièces à ramasser ainsi que le poids total approximatif. Veuillez-vous assurer de sélectionner la bonne unité de mesure. Une fois terminé, cliquez sur *Soumettre*.



Très bien, merci. Veuillez entrer le nombre total de pièces à ramasser ainsi que le poids total approximatif des envois en livres.

Colis à destination du Canada

Colis

Poids

Mesure

Soumettre

Colis: 1

Poids: 1.0

Mesure: Impériale



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

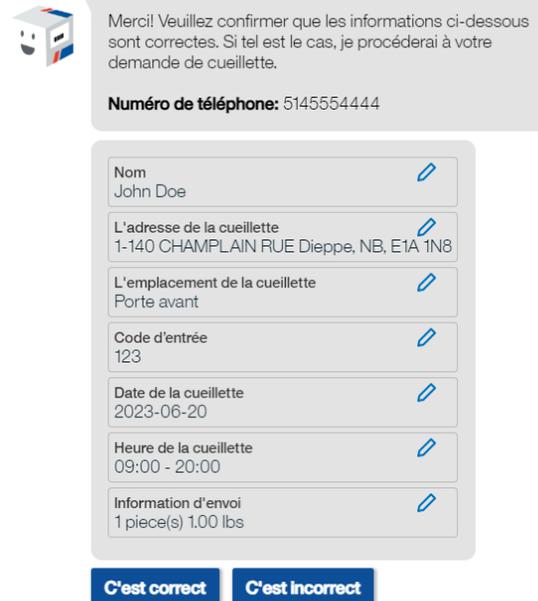
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

18. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer toutes les informations que vous avez fournies et vous donnera la possibilité de modifier votre demande avant de la soumettre.

Si tout est beau, sélectionnez *C'est correct*. Sinon, vous pouvez modifier la demande en sélectionnant le bouton approprié.



Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Si tel est le cas, je procéderai à votre demande de cueillette.

Numéro de téléphone: 5145554444

Nom	John Doe
L'adresse de la cueillette	1-140 CHAMPLAIN RUE Dieppe, NB, E1A 1N8
L'emplacement de la cueillette	Porte avant
Code d'entrée	123
Date de la cueillette	2023-06-20
Heure de la cueillette	09:00 - 20:00
Information d'envoi	1 pièce(s) 1.00 lbs

C'est correct **C'est incorrect**

19. Une fois la demande soumise, l'assistant virtuel vous fournira un numéro de confirmation.



Génial! J'ai placé votre demande de cueillette. Votre numéro de confirmation est 21376598.

Si vous souhaitez modifier cette demande de cueillette, je pourrai le faire pour vous, il vous suffira de dire "modifier cueillette".

Est-ce que je peux vous aider avec autre chose?

Oui **Non**



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de fournitures

Une demande de fournitures est requise lorsque vous désirez commander des fournitures d'expédition de Purolator. Pour soumettre une demande de fournitures, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Entrez "Commander des fournitures".

L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter votre demande de fournitures.



Bonjour, je suis l'assistant virtuel de Purolator. Puis-je savoir avec qui je parle?

Commander des fournitures

2. Répondez «Oui, à mon adresse» à la question: «Je peux certainement commander des fournitures pour vous. Est-ce pour être livré à votre adresse?» Si vous sélectionnez Oui, les fournitures seront livrées à votre emplacement. S'il s'agit d'une autre adresse, vous devrez nous contacter.



Je peux certainement commander des fournitures pour vous. Est-ce pour être livré à votre adresse?

Oui, à mon adresse

Non, une autre adresse

Oui, à mon adresse

3. Entrez votre numéro de téléphone.



Puis-je avoir votre numéro de téléphone ainsi que soit votre extension ou votre code de client à quatre chiffres?

5143367876



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

4. Vous devrez confirmer votre numéro de compte afin de poursuivre votre demande.



Plus d'un contact a été trouvé pour ce numéro de téléphone. Veuillez me fournir l'extension, le code à 4 chiffres ou le numéro de compte associé à votre dossier.

5. Confirmez si l'adresse que nous avons dans le dossier est correcte. Si incorrect, vous devrez nous contacter.



Super, merci! L'adresse que nous avons au dossier est:

7075 ROBERT-JONCAS PLACE
SAINT-LAURENT QC H4M 2Z2

Est-ce correct?

Oui

Non

6. Sélectionnez la fourniture que vous souhaitez commander et cliquez sur Soumettre. Vous pouvez utiliser le menu déroulant pour voir les fournitures disponibles ou saisir le nom de la fourniture.



Quelle type de fournitures voulez-vous commander?

Sélectionnez

Soumettre

Je ne trouve pas l'article que je veux commander



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

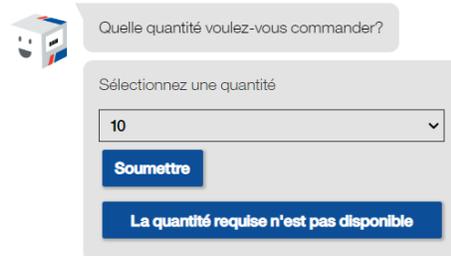
• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

7. Sélectionnez la quantité requise à l'aide du menu déroulant.



Quelle quantité voulez-vous commander?

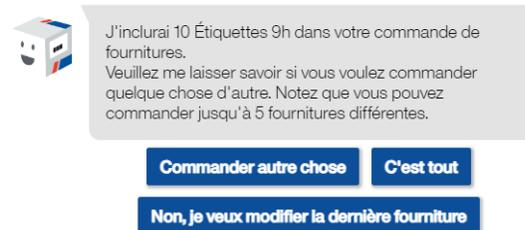
Sélectionnez une quantité

10

Soumettre

La quantité requise n'est pas disponible

8. Vous pouvez commander jusqu'à 5 fournitures différentes par demande. Vous pouvez soit cliquer sur «C'est tout» pour soumettre la demande, soit cliquer sur «Commander autre chose» pour sélectionner d'autres fournitures.



J'inclurai 10 Étiquettes 9h dans votre commande de fournitures. Veuillez me laisser savoir si vous voulez commander quelque chose d'autre. Notez que vous pouvez commander jusqu'à 5 fournitures différentes.

Commander autre chose C'est tout

Non, je veux modifier la dernière fourniture

Étiquettes 9h



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

9. L'assistant virtuel vous demandera si vous souhaitez recevoir un courriel une fois que la commande sera traitée. Si vous répondez «Oui», il vous demandera votre adresse courriel. Si vous répondez «Non», la demande sera enregistrée et vous ne recevrez pas confirmation par courriel.



Souhaitez-vous recevoir un courriel une fois que votre commande de fournitures sera expédiée?

Oui

Non

10. Une fois la demande soumise, l'assistant virtuel vous fournira un numéro de confirmation.



Génial! J'ai soumis votre demande de fournitures. Votre numéro de confirmation est **SR-2692305**. Veuillez noter que le traitement de votre demande peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables. Si vous devez apporter des modifications à cette demande, veuillez nous contacter au 1-888-744-7123.

Saviez-vous que vous pouvez éviter les retards qui accompagnent les étiquettes d'expédition manuelles en utilisant notre application Purolator Mobile^{MD}? Apprenez-en davantage en choisissant l'option ci-dessous.

Oui

Non

[En savoir plus sur l'application mobile](#)



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Soumettre une réclamation

Soumettre une demande de réclamation est nécessaire lorsqu'un colis est considéré comme perdu, qu'il manque une partie de son contenu ou s'il est endommagé. Pour commencer les démarches, il vous suffit de suivre les étapes ci-dessous.

1. Inscrivez "Réclamation". L'assistant virtuel vous aidera à remplir votre demande

2. Choisissez une raison. Le menu déroulant offre les choix suivants:

- Endommagé
- Contenu manquant (colis reçu)
- Colis non reçu
- Frais d'expédition seulement

3. Inscrivez votre numéro de suivi de colis

4. Répondez si vous êtes situé au Canada ou ailleurs.



Veuillez sélectionner la raison de la réclamation parmi les choix ci-dessous:

Sélectionnez

Soumettre



Je ne connais pas le numéro de suivi



Je suis au Canada

Je suis aux États-Unis

Un autre pays

Soumettre une réclamation



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

5. Indiquez si vous êtes l'expéditeur, receveur ou autre. Fournissez ensuite votre nom et numéro de téléphone.

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire?

Expéditeur **Destinataire** **Autre**

Puis-je avoir votre nom complet SVP?

Quel est votre numéro de téléphone, incluant le code régional?

Si la demande est approuvée, à quelle adresse devons-nous envoyer le chèque?

S'il vous plaît, commencez à saisir l'adresse par le numéro de rue. Si vous ne parvenez pas à trouver l'adresse avec la fonction de saisie semi-automatique, veuillez me laissez savoir.

Adresse

Je ne trouve pas l'adresse

John Smith

5145554444



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

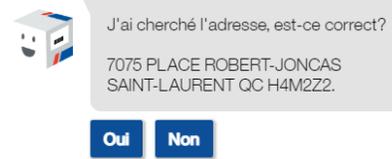
Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

7. L'assistant virtuel confirmera l'adresse que nous avons en dossier.



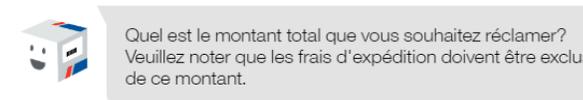
8. Inscrivez le nom complet à qui le chèque doit être adressé dans l'éventualité où la réclamation serait approuvée.



9. Inscrivez votre adresse courriel (optionnel)



10. Inscrivez le montant réclamé



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

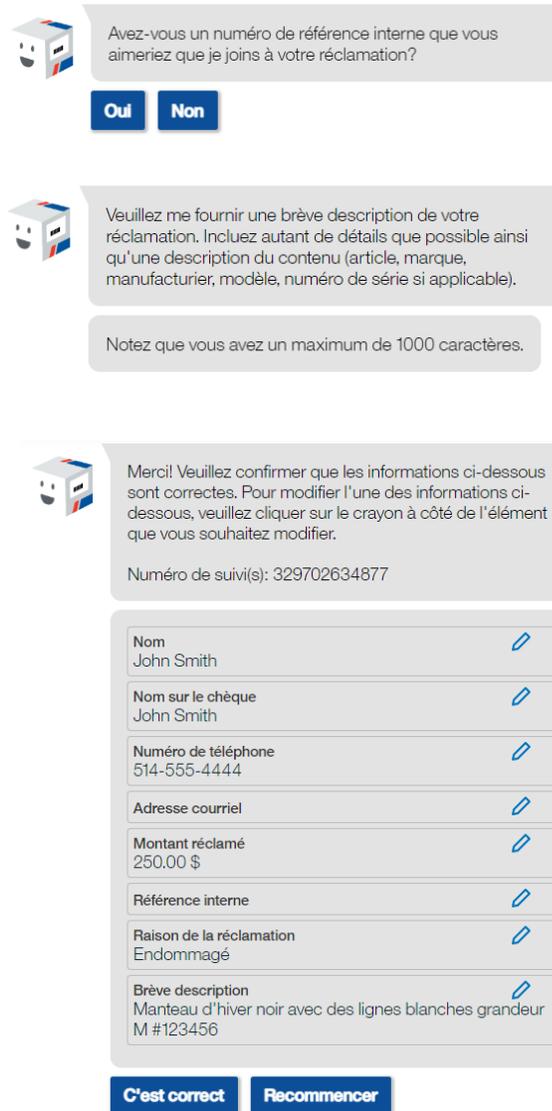
➤ [Soumettre une réclamation](#)

11. Vous pouvez fournir un numéro de référence interne en cliquant sur Oui

12. Fournissez une description pour la réclamation.

13. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer toutes les informations que vous avez fourni et vous donnera la possibilité de modifier votre demande avant de la soumettre.

Si tout est beau, sélectionnez *C'est correct*. Sinon, vous pouvez modifier la demande en sélectionnant le bouton approprié.



Avez-vous un numéro de référence interne que vous aimeriez que je joins à votre réclamation?

Oui Non

Veuillez me fournir une brève description de votre réclamation. Incluez autant de détails que possible ainsi qu'une description du contenu (article, marque, fabricant, modèle, numéro de série si applicable).

Notez que vous avez un maximum de 1000 caractères.

Merci! Veuillez confirmer que les informations ci-dessous sont correctes. Pour modifier l'une des informations ci-dessous, veuillez cliquer sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez modifier.

Numéro de suivi(s): 329702634877

Nom John Smith	
Nom sur le chèque John Smith	
Numéro de téléphone 514-555-4444	
Adresse courriel	
Montant réclamé 250.00 \$	
Référence interne	
Raison de la réclamation Endommagé	
Brève description Manteau d'hiver noir avec des lignes blanches grandeur M #123456	

C'est correct Recommencer



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Demandes de cueillette:](#)

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

14. Afin d'accélérer le processus de réclamation, vous pouvez téléverser des documents. Cliquez sur *Téléverser des documents maintenant.*



Pour accélérer le traitement de votre réclamation, veuillez soumettre les documents suivants :

- Une copie du connaissance ou du manifeste original de Purolator (obtenu de l'expéditeur)
- Une copie de la facture originale justifiant le montant réclamé. Cette facture doit préciser le détail des coûts réels réclamés. Ces coûts ne doivent refléter que vos coûts de grossiste/fabricant et ne pas comprendre la majoration de détail ni le profit.
- Une copie du Rapport d'inspection des dommages (si applicable)
- Une copie de la facture des réparations (si applicable)
- Photos des articles endommagés, y compris les emballages internes et externes (si applicable)
- Tout autre document justificatif pertinent

Souhaitez-vous télécharger ces documents maintenant ou préférez-vous les envoyer par courriel ou par la poste?

Télécharger les documents maintenant

Je veux les envoyer par courriel

Je veux les envoyer par la poste



Cliquez sur «Sélectionner des fichiers à télécharger» pour sélectionner les documents que vous souhaitez télécharger. Notez que vous pouvez télécharger jusqu'à 8 documents.

Veillez noter:

- La taille maximale par fichier est de 5 Mo
- Maximum de 8 fichiers


Sélectionner des fichiers à télécharger

Je veux les envoyer par courriel

Je veux les envoyer par la poste

15. Cliquez sur *Choisir les documents à téléverser*



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

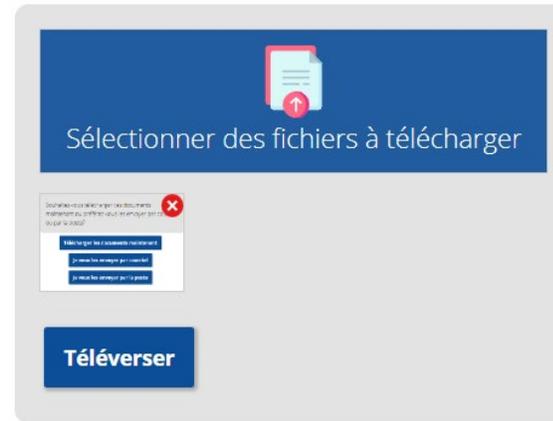
• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

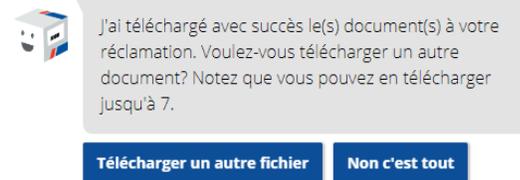
[Demande de fournitures](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

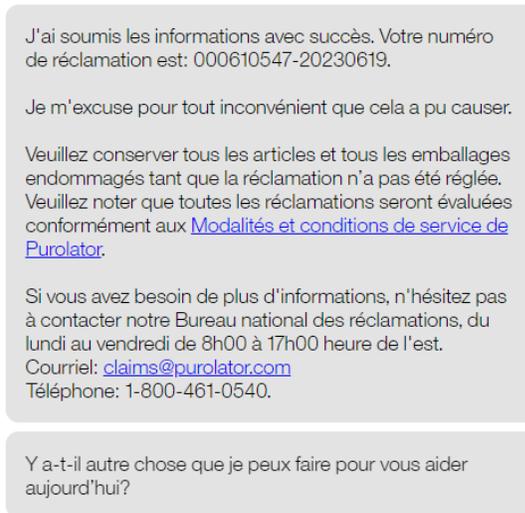
16. Choisissez vos dossiers et cliquez sur téléverser. Vous pouvez choisir jusqu'à 8 documents.



17. Une fois que vous aurez fini de téléversé vos documents, cliquez sur "Non, c'est tout".



18. La réclamation sera sauvegardée et vous recevrez un numéro de confirmation.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

Apprenez-en davantage sur la manière dont Purolator peut répondre aux besoins de votre entreprise sur www.purolator.com.

Pour obtenir des réponses à vos questions, veuillez contacter votre représentant des ventes ou votre spécialiste d'implantation client de Purolator.

