

## QUESTIONS ET RÉPONSES

- 1) Comment pouvez-vous vous assurer d'avoir remboursé l'ensemble des clients ayant payé un surplus qu'ils n'auraient pas dû ?**
  - Les clients ayant un transpondeur ont déjà été remboursés, soit grâce à un crédit à leur compte ou à un chèque envoyé par la poste. Les autres clients qui croient avoir payé une somme potentiellement excédentaire au tarif de catégorie 1, à cause d'une boîte de transport ou de loisirs (de type *Thule*) amenant la hauteur totale de votre véhicule à plus de 2,30 mètres, sont invités à nous contacter au [credit@a30express.com](mailto:credit@a30express.com). Notre équipe fera le nécessaire pour évaluer toutes les demandes.
- 2) De combien de temps disposent les clients pour demander un remboursement ?**
  - Nous souhaitons procéder au remboursement le plus rapidement possible, mais les clientes et les clients disposent de 3 ans pour faire leur demande.
- 3) Comment procéderez-vous pour analyser toutes les demandes ?**
  - Nous avons été en mesure d'évaluer tous les dossiers de nos clients avec transpondeurs et nous nous baserons sur les documents envoyés par les autres clients n'ayant pas de transpondeurs (immatriculation, date et heure du passage et reçu de paiement ou relevé bancaire ou de carte de crédit).
    - Si un client ne détient pas toutes les informations requises, il peut contacter le service à la clientèle par courriel et sa situation sera analysée à la pièce. Notre équipe pourrait être en mesure d'effectuer des croisements d'informations.
- 4) À quel moment les clients seront remboursés ?**
  - Nos clients avec transpondeurs ont déjà été remboursés. Pour les autres, nous traiterons les demandes au fur et à mesure qu'elles seront reçues.
- 5) Que ferez-vous pour améliorer la situation ?**
  - Nous avons déjà apporté des modifications à notre site web afin de clarifier la tarification. Nous avons aussi ajouté un pictogramme sur place afin de bien renseigner les clients. L'ensemble du personnel au service à la clientèle a été formé pour répondre efficacement à toutes les questions reçues.