

Infocargo

Bulletin 4 – Le 18 janvier 2007

Politique sur le retour des envois – fruits de mer vivants

Dans l'éventualité où un envoi de fruits de mer vivants rate le vol de correspondance, Air Canada Cargo a adopté la politique suivante, qui entre en vigueur immédiatement, relativement au renvoi à l'escale de départ. Bien que notre objectif premier consiste toujours à envoyer le colis comme demandé, cette politique favorise le recours à un processus de récupération proactif et uniforme.

Cette politique s'applique uniquement aux envois en cours d'expédition et ne vise pas les escales de départ ou d'arrivée intertransporteurs. Cette politique suppose que les envois de fruits de mer vivants sont « prêts pour le transport ».

La présente politique ne s'applique pas si la demande de renvoi à l'escale de départ est formulée par le client pour des raisons commerciales.

Politique

Chaque fois qu'un envoi de fruits de mer vivants ne peut être mis à bord du vol prévu, Air Canada Cargo doit en aviser l'expéditeur. Dans les cas où l'envoi peut être mis à bord d'un autre vol arrivant à destination dans les 24 heures suivant l'arrivée du vol prévu initialement, Air Canada Cargo fait la réservation pour ce vol et prévient le client. Le renvoi du colis à son escale de départ n'est pas proposé au client et aucune réclamation ne sera acceptée relativement à la qualité du produit.

Si l'envoi ne peut être mis à bord d'un autre vol arrivant à destination dans les 24 heures suivant l'arrivée du vol prévu initialement, l'expéditeur se voit alors offrir la possibilité de renvoyer le colis à son escale de départ. En fonction des circonstances, le paiement des frais de renvoi du colis peut être exigé ou non.

1. Lorsque l'envoi ne peut être mis à bord du vol de correspondance en raison d'un changement d'appareil – qui entraîne une réduction de la capacité –, à des problèmes liés à la Maintenance, aux Services au sol Air Canada (ACGHS) ou à Air Canada Cargo, le colis est renvoyé à l'escale de départ, à la demande du client, dans les 24 heures suivant la correspondance ratée et idéalement sur le premier vol où il y a de la place. Les frais associés à la lettre de transport aérien initiale et au vol de retour sont annulés. Aucune réclamation n'est acceptée relativement à la qualité du produit.
2. Lorsque l'envoi ne peut être mis à bord du vol de correspondance prévu en raison des conditions météorologiques en route, d'une annulation de vol attribuable aux conditions météorologiques, à des problèmes liés au contrôle de la circulation aérienne ou à un cas de force majeure, il est renvoyé à l'escale de départ, à la demande du client. Les frais, y compris les surcharges, associés au transport de l'envoi depuis l'escale d'origine jusqu'à l'escale où devait s'effectuer la correspondance seront retenus par Air Canada Cargo. Les frais associés au transport de l'envoi jusqu'à l'escale de départ sont alors annulés. Aucune réclamation n'est acceptée relativement à la qualité du produit.

Par ailleurs, lorsqu'un envoi rate le vol de correspondance prévu, le client peut choisir d'interrompre le transport des fruits de mer vivants à la plaque tournante et de permettre la vente des produits à un tiers situé à cet endroit. Cette décision revient à l'expéditeur.

Si cette demande fait suite à un vol de correspondance raté en raison de problèmes imputables à Air Canada Cargo (voir le paragraphe n° 1 ci-dessus), les frais de transport entre l'escale de départ et la plaque tournante sont annulés. Si cette demande fait suite à un vol de correspondance raté en raison de problèmes indépendants de la volonté d'Air Canada Cargo (voir le paragraphe n° 2 ci-dessus), cette dernière conserve les frais de transport et suppléments entre l'escale de départ et la plaque tournante. Peu importe la situation, aucune réclamation n'est acceptée relativement à la qualité du produit.

La clarté de la communication entre le personnel d'Air Canada Cargo et l'expéditeur pour trouver la meilleure solution est la clé d'une récupération réussie.

Prêt pour le transport

Air Canada Cargo applique des directives d'acceptation des marchandises plus rigoureuses pour se conformer aux exigences de la réglementation actuelle et remplir les attentes en matière de rendement.

Pour être considérées « prêtes pour le transport », les marchandises doivent satisfaire à un certain nombre de conditions :

- ✓ Tous les envois doivent faire l'objet d'une confirmation de réservation.
- ✓ Au moment de l'acceptation, le volume et le poids doivent correspondre à ceux indiqués dans la réservation.
- ✓ La lettre de transport aérien et les autres documents pertinents doivent être remplis avec exactitude*.
- ✓ Sûreté – Validation du statut d'expéditeur connu ou inconnu.
- ✓ La demande de dédouanement aux fins d'export doit avoir été obtenue et jointe à l'envoi.
- ✓ L'envoi doit être correctement emballé et étiqueté, non endommagé et sec**; il doit être emballé de telle façon qu'il puisse résister aux conditions climatiques pour la durée des escales prévues.

*Conformément à la résolution 1600 de l'IATA

**Conformément à la résolution 606 de l'IATA

Dans le cas des fruits de mer vivants, le délai d'acceptation est de 4 heures avant l'heure de départ du vol. Les envois d'un poids supérieur à 1 000 kg peuvent nécessiter un temps de chargement plus long. Pour de plus amples renseignements, communiquer avec le bureau régional d'Air Canada Cargo.

Les instructions d'emballage détaillées pour les fruits de mer vivants se trouvent dans la section AC Frigo de notre site web.