

# RÉCLAMATION – FRET AÉRIEN



Nous regrettons que nos services de fret ne vous aient pas donné entière satisfaction.

Le présent document sera à fournir aux clients et aux agents des directives sur le processus de réclamation. **VEUILLEZ REMPLIR LE FORMULAIRE DANS SON INTÉGRALITÉ ET NOUS LE RETOURNER DANS LES PLUS BREFS DÉLAIS AFIN QUE NOUS PUISSIONS TRAITER VOTRE DEMANDE.**

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Les règles régissant le transport aérien ne varient pas d'un transporteur à l'autre; elles s'appliquent à l'ensemble des sociétés aériennes. Le transport aérien est assujéti à un contrat, c'est-à-dire qu'il doit être assuré conformément aux dispositions indiquées sur les lettres de transport aérien et décrites dans les conditions générales de transport pour le fret. En général, le consignateur et le destinataire peuvent respectivement présenter une réclamation à l'encontre du premier et du dernier transporteur. Les deux parties ont des droits égaux en ce sens, mais une seule réclamation peut être prise en compte pour chaque contrat de transport, tel qu'il est défini dans la lettre de transport aérien. La seule personne ayant droit de présenter une réclamation est le consignateur ou le destinataire inscrit sur la lettre de transport aérien de groupage

**NOTA** : L'agent émetteur agit uniquement à titre d'AGENT du transporteur; il N'EST PAS la personne ayant le droit de présenter une réclamation, sauf si une autorisation écrite est accordée par le consignateur ou le destinataire

Une lettre exprimant l'intention de déposer une réclamation doit être produite dans les délais suivants :

Domage (par le consignataire) : 15 jours pour tout envoi dans le réseau intérieur.  
14 jours pour tout envoi dans le réseau international.

Retard : 21 jours suivant la réception des marchandises.

Perte : Envois dans le réseau international – 120 jours à compter de la date inscrite sur la lettre de transport aérien.

Une réclamation officielle doit être déposée dans un délai de 120 jours pour les envois dans le réseau intérieur et de deux ans pour les envois dans le réseau international.

**Veillez prendre note qu'une réclamation n'est étudiée qu'une fois réglés les frais de transport impayés.**

La responsabilité d'Air Canada peut être limitée si les marchandises n'étaient pas assurées ou si l'expéditeur n'a pas déclaré de valeur pour le transport.

Envois dans le réseau intérieur : 1,10 \$ par kilo mais pas moins de 50 \$

Envois dans le réseau international : 17 droits de tirage spéciaux (DTS) par kilo (19 DTS/kg à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010)

## POLITIQUE DE REMBOURSEMENT EN VIGUEUR LE 3 AOUT 2009

**AC Expédair** – Réduction de la taxe au poids et à la valeur par article au tarif AC Priorité pour les envois qui ne peuvent être récupérés au moment convenu ou qui ne sont pas expédiés à bord du vol initialement prévu.

**AC Priorité/AC DGR (Priorité)/AC Frigo – vols intérieurs/transfrontaliers** – Réduction de la taxe au poids et à la valeur au tarif AC Fret aérien pour les envois qui ne peuvent être récupérés au moment convenu ou qui ne sont pas expédiés à bord du vol initialement prévu.

**AC Priorité/AC DGR (Priorité)/AC Frigo – réseau international** – Remboursement de 25 % de la taxe au poids et à la valeur pour les envois qui ne peuvent être récupérés au moment convenu ou qui ne sont pas expédiés à bord du vol initialement prévu.

**AC Fret aérien/AC Compassion/AC Sécurité/AC Fraîcheur/AC Animaux vivants** – Aucune garantie quant au transport à bord de vols précis ou à la livraison à une heure déterminée. Tous les frais d'affrètement sont considérés comme étant entièrement gagnés dès que la lettre de transport aérien est remplie, et ils ne sont pas remboursables

**Veillez préciser les renseignements ci-dessous (selon le cas) lorsque vous soumettez votre réclamation. Plus vous fournirez de renseignements, plus vite votre réclamation sera examinée**

<p><b>PREUVE DE LA VALEUR :</b> Tous les demandeurs sont tenus de réduire leurs pertes au minimum et de fournir une preuve documentaire à l'appui des montants réclamés.</p> <p><b>LETTRÉ DE TRANSPORT AÉRIEN :</b> Original ou copie lisible de la lettre de transport aérien.</p> <p><b>FACTURE ORIGINALE DE L'EXPÉDITEUR :</b> Fournir la facture d'origine des marchandises perdues ou endommagées pour prouver la valeur des biens réclamés.</p> <p><b>LISTE D'EMBALLAGE :</b> Quantité et poids des articles dans chaque colis. Pour les effets personnels, indiquer également la valeur de chaque article.</p> <p><b>DOUANES CANADA – Formule de codage B13 :</b> Inclure s'il y a lieu.</p> <p><b>DECLARATION D'EXPORTATION (B13A) (s'il y a lieu) :</b> Y compris une preuve de déclaration</p> <p><b>RENSEIGNEMENTS SUR LA RECLAMATION A DESTINATION :</b> Indiquer (si possible) le nom du représentant du transporteur à qui l'avis a été donné, et préciser si un rapport d'irrégularité a été rempli avant que les biens en la possession du transporteur aient été repris. Joindre des copies de l'avis de réclamation du destinataire à destination.</p> <p><b>COPIE DE LA RECLAMATION SOUMISE PAR LE DESTINATAIRE FINAL :</b> Fournir toutes les preuves à l'appui.</p>	<p><b>BORDEREAU DE GROUPE :</b> Joindre une copie du reçu de livraison</p> <p><b>QUITTANCE DE SUBROGATION :</b> Déclaration du bénéficiaire vous autorisant à agir au nom de l'expéditeur ou du destinataire.</p> <p><b>FACTURE DE RÉPARATION OU DE PIÈCES DE RECHANGE :</b> Si les marchandises endommagées peuvent être réparées, fournir le devis ou le reçu de réparation d'un centre agréé.</p> <p><b>NOTA : Ordinateurs personnels.</b> Le devis de réparation doit comporter :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. le numéro de série</li><li>2. la date d'achat/l'âge de l'ordinateur</li><li>3. le prix d'achat – joindre le reçu</li><li>4. la valeur de l'ordinateur le jour de l'expédition</li><li>5. la valeur de remplacement</li></ol> <p><b>DOCUMENTS INDIQUANT L'ÉTENDUE DES AVARIES :</b> Rapport de vérification d'un vérificateur assermenté (réclamations d'un montant supérieur à 2 000\$).</p> <p><b>PRODUIT DE LA RECUPERATION OU RAPPORT OFFICIEL DE DESTRUCTION :</b> Les documents sur la récupération doivent comprendre la facture commerciale, les accords de prévente à l'appui de la valeur prévue (liste de prix du marché) ainsi que des copies des reçus indiquant que les biens ont été vendus à un prix moindre que la valeur prévue. Veillez prendre note que le transporteur ne peut être tenu responsable de la perte de profits.</p>
--	---



# RÉCLAMATION POUR FRET PERDU OU ENDOMMAGÉ



NUMÉRO DE LA LETTRE DE TRANSPORT AÉRIEN : \_\_\_\_\_

DATE D'ÉTABLISSEMENT DE LA LETTRE DE TRANSPORT AÉRIEN : \_\_\_\_\_

NOM DU DEMANDEUR : \_\_\_\_\_

SOCIÉTÉ : \_\_\_\_\_

ADRESSE POSTALE : \_\_\_\_\_

VILLE, PROVINCE OU ÉTAT : \_\_\_\_\_ CODE POSTAL : \_\_\_\_\_

## Marchandises perdues ou endommagées

DOMMAGES  PERTE  VOL

NOMBRE D'ARTICLES REÇUS : \_\_\_\_\_

NOMBRE D'ARTICLES REÇUS, PERDUS, ENDOMMAGÉS OU VOLÉS : \_\_\_\_\_

Nombre	Poids	Description	Prix d'achat	Coût de réparation	Montant réclamé
<b>MONTANT TOTAL RÉCLAMÉ</b>					<b>\$</b>

Perte ou dommages signalés à \_\_\_\_\_ ( ) représentant du transporteur aérien à (Lieu) \_\_\_\_\_

le (Date) \_\_\_\_\_ par ( ) téléphone \_\_\_\_\_ ( ) lettre \_\_\_\_\_ ( ) autre \_\_\_\_\_

Un rapport d'inspection a été établi avant de reprendre les marchandises qui étaient en la possession d'Air Canada \_\_\_\_\_ ( ) oui \_\_\_\_\_ ( ) non.

VÉRIFIEZ QUE VOUS AVEZ JOINT À VOTRE RÉCLAMATION TOUS LES DOCUMENTS INDIQUÉS SUR LA FEUILLE D'INSTRUCTIONS, FAUTE DE QUOI LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE POURRAIT ÊTRE RETARDÉ.

Je certifie par la présente que la déclaration des faits qui précède est exacte.

\_\_\_\_\_  
Signature du demandeur ou de son représentant Date

\_\_\_\_\_  
Titre de poste du représentant du demandeur

Veillez faire parvenir votre réclamation par télécopieur ou par la poste :

<p><b>Halifax</b> Air Canada Réclamations Fret 1 Bell Blvd. Comp. N° 1650 Aéroport intl. de Halifax Enfield (Nouvelle-Écosse) B2T 1K2 <b>TÉLÉC. : 902 873-5255</b></p>	<p><b>Aéroport intl. de Montréal</b> (pour un montant ne dépassant pas 1000 \$) Air Canada Réclamations Fret 2200 Reverchon C. P. 8000 Dorval (Québec) H4Y 1C3 <b>TÉLÉC. : 514 422-2756</b></p>	<p><b>Siège social, à Montréal</b> (y compris l'Ouest du Canada) Air Canada Réclamations Fret Centre Air Canada 1248 C. P. 14000 Dorval (Québec) H4Y 1H4 <b>TÉLÉC. : 514 422-7165</b></p>	<p><b>Toronto</b> Air Canada Réclamations Fret Aéroport intl. Lester B. Pearson C. P. 6002 Toronto (Ontario) L5P 1B4 <b>TÉLÉC.: 905 694-5426</b></p>
--	---	---	--