

Réclamations marchandises



Outil – Avaries et réclamation marchandises



Comment soumettre une réclamation marchandises au CN

Au Canada, en vertu du *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*, un avis d'avaries doit être soumis au cours de la période de quatre mois suivant la date réelle de la livraison du wagon au client. Aux États-Unis, conformément au Carmack Amendment (USC 11706), le client dispose de neuf mois pour faire sa réclamation.

Pour soumettre une réclamation en ligne, vous devez être inscrit au site Web du CN. Notre outil en ligne vous permet de soumettre votre réclamation et de vérifier son état à tout moment.

Vous devrez joindre tous les documents justificatifs, tels que :

- **Déclaration de perte ou d'avarie indiquant les coûts de façon détaillée**
- **Connaissance original ou une copie de la feuille de route**
- **Facture originale indiquant la valeur du produit**
- **Rapport d'inspection ou le numéro du rapport (si disponible), le numéro de l'équipement, le numéro de la feuille de route ainsi que la date d'expédition**
- **Photographies concernant l'état de la marchandise à l'origine et à destination avant la fermeture des portes ainsi qu'à l'ouverture des portes**
- **Photographies de l'emballage ou de l'arrimage dans le matériel**
- **Toute documentation connexe supplémentaire**

Pour vous inscrire afin de pouvoir utiliser l'outil Réclamations marchandises du site Web du CN :

1. Rendez-vous à l'adresse <http://www.cn.ca/fr/ebusiness/cn-ebusiness-modalites-conditions>.
2. Cliquez sur Oui pour accepter les conditions.

The screenshot shows the 'Conditions d'accès au site' page on the CN website. The page is in French and contains the following text:

Conditions d'accès au site

Ce site permet aux clients du CN de faire des affaires avec le CN.

Veillez lire attentivement :

Inscription aux Services de commerce électronique

Bienvenue à la section du commerce électronique de la page Web du CN. Cette section est mise à la disposition des clients du CN afin de leur permettre d'obtenir de l'information au sujet de leurs envois et de faire d'autres affaires avec le CN.

Pour obtenir l'accès à cette section du site Web (désigné ci après le « site »), que ce soit directement par un navigateur Internet ou une application mobile, vous devez être un client de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « CN ») et vous devez vous inscrire. Si l'inscription se déroule bien, vous obtiendrez un code d'accès qui vous permettra d'accéder à vos données client et aux éléments d'information générale à l'intention des clients inclus sur la page.

En vous inscrivant, vous acceptez les conditions énoncées ci dessous. Ces conditions s'ajoutent mais ne se substituent pas aux conditions régissant l'accès au site Web du CN, lesquelles sont incluses aux présentes et réputées en faire partie, comme si elles y étaient énoncées au complet. Le CN se réserve le droit de modifier les modalités, conditions et avis énoncés ci après à son gré, sans préavis; vous vous engagez à être lié par les modalités, conditions et avis ainsi modifiés et à les respecter.

L'utilisation de ce site est strictement liée à la volonté de faire affaire avec le CN, et il est strictement interdit d'en faire tout autre usage.

Vous n'avez pas le droit de vendre l'information, les graphiques ou tout autre matériel disponible par l'entremise de ce site, d'obtenir de licence y ayant trait ni d'en tirer autrement un bénéfice.

En cliquant sur 'Oui', vous acceptez de vous conformer aux conditions ci-dessus...

Acceptez-vous ces modalités et conditions ?

OUI NON

© 2021, Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada. Modalités et conditions juridiques | Confidentialité



3. Remplissez le formulaire d'inscription.

Remarque : Assurez-vous de sélectionner **Outil Réclamations Marchandises**

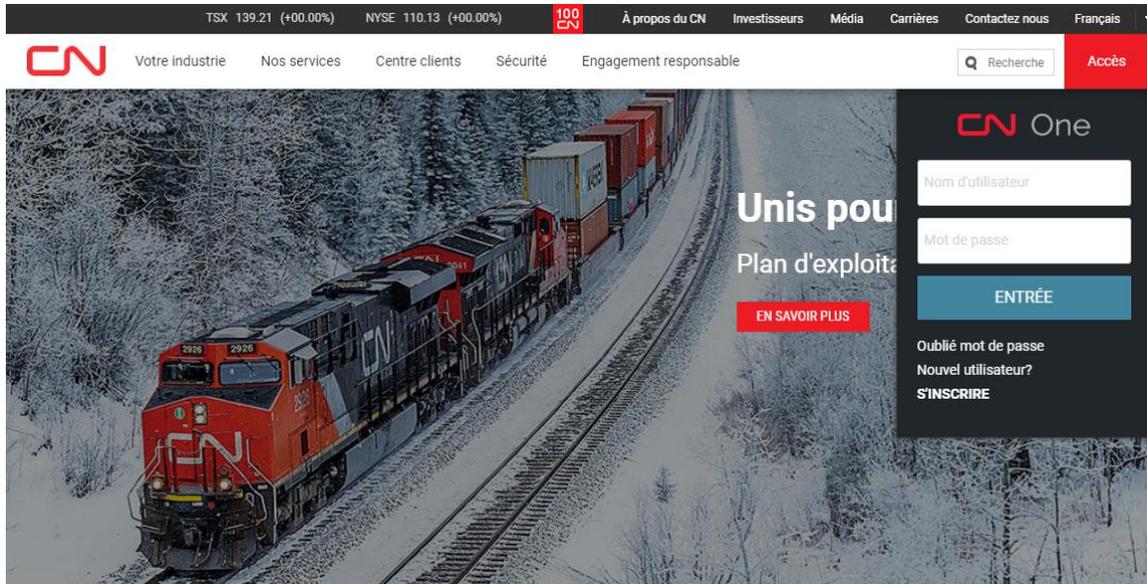
Votre demande sera envoyée au groupe approprié et dans quelques jours vous recevrez un courriel de l'équipe des Affaires électroniques qui confirmera que l'accès vous a été accordé.

Lorsque vous aurez obtenu votre accès à l'outil Réclamations marchandises, vous pourrez soumettre votre avis d'avaries ou votre réclamation. Voici une liste des documents dont vous aurez besoin pour soumettre votre réclamation.

- La déclaration du type, de l'importance et de la cause des avaries, de la valeur des marchandises endommagées et du coût de réparation des produits
- Le connaissance original
- L'original ou une copie certifiée de la facture au client initial
- Des photos ou toute autre documentation qui n'aurait pas été jointe à l'avis d'avaries



4. Rendez-vous à l'adresse www.cn.ca, cliquez sur Accès et entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

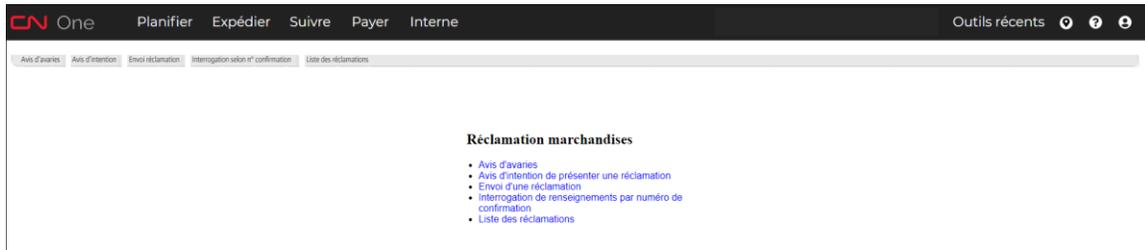


5. Lorsque vous ouvrez une session, la page suivante s'affiche. Dans la bannière du haut, sous **Payer**, **Paiement de factures**, sélectionnez **Réclamations marchandises**.

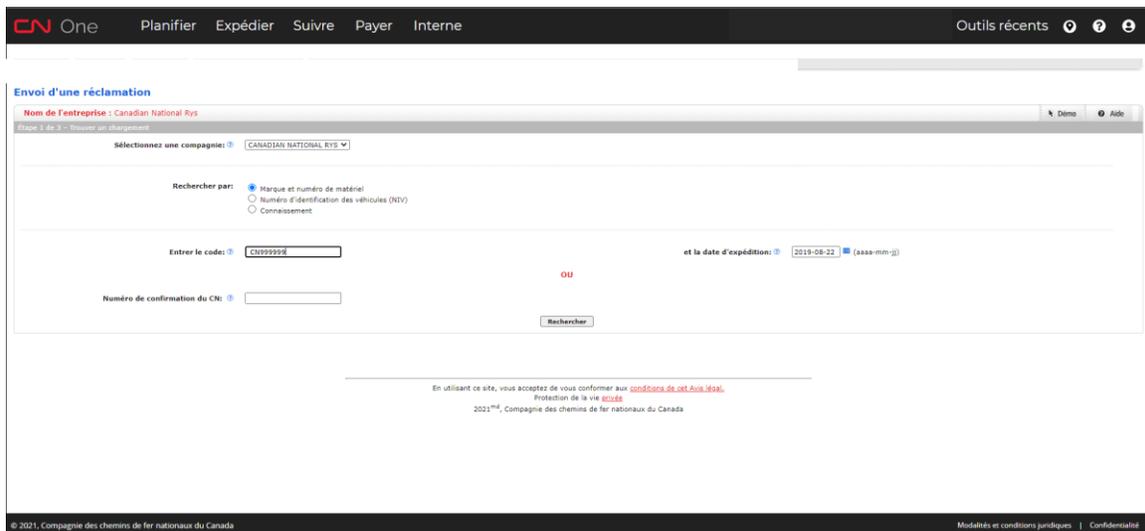




6. Sélectionnez parmi la liste l'option désirée.



7. Vous devez alors entrer les renseignements de votre chargement soit en entrant la marque et numéro d'équipement, le numéro d'identification du véhicule (SIN) ou le numéro du connaissance.





- À ce stade, vous devez entrer le montant réclamé, votre devise, les pièces endommagées et réclamées (automobile) et attacher toute documentation justificative.
À la fin du processus, vous recevrez du CN un NUMÉRO DE RÉFÉRENCE CONFIRMANT VOTRE AVIS ou RÉCLAMATION.
Assurez-vous de sélectionner la bonne **devise**.

Écran pour l'automobile

Planifier Expédier Suivre Payer Interne Outils récents

Avis d'avarie Avis d'intention Envoi réclamation Interrogation selon n° confirmation Liste des réclamations

Soumission d'une réclamation

Nom de l'entreprise: [Retour] [Aide]

Étape 3 de 3 - Décrire les avaries

Matériel	VIN	Connaissance	Date d'expédiation	Origine	Destination	Dernier transporteur
NKCR 7102						CN

Veuillez entrer les renseignements relatifs à votre réclamation.

- * Sélectionnez une adresse de paiement: [Autre]
- * Votre numéro de référence: []
- * Montant réclamé \$: [] CAD USD (e.g. 1000.87)
- * Cliquez ici afin de télécharger photos, documents ou factures électroniquement. (max. 25 MB totale)

Pièces	Description	Gravité
<input checked="" type="radio"/> Pièce 1	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 2	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 3	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 4	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 5	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 6	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 7	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 8	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 9	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]
<input type="radio"/> Pièce 10	[Sélectionnez une option]	[Sélectionnez une option]

Télécharger des documents

Écran pour la marchandise

Planifier Expédier Suivre Payer Interne Outils récents

Avis d'avarie Avis d'intention Envoi réclamation Interrogation selon n° confirmation Liste des réclamations

Soumission d'une réclamation

Nom de l'entreprise: [Retour] [Aide]

Étape 3 de 3 - Décrire les avaries

Matériel	Connaissance	Date d'expédiation	Origine	Destination	Dernier transporteur
KLEU 69472					CN

Veuillez entrer les renseignements relatifs à votre réclamation.

- * Sélectionnez une adresse de paiement: [Autre]
- * Votre numéro de référence: []
- * Montant réclamé \$: [] CAD USD (e.g. 1000.87)
- * Cliquez ici afin de télécharger photos, documents ou factures électroniquement. (max. 25 MB totale)

Vos coordonnées: []

* Obligatoire

Télécharger des documents

Soumettre

En utilisant ce site, vous acceptez de vous conformer aux [conditions de cet avis légal](#).
Protection de la vie privée

2021¹⁵, Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

© 2021, Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada Modalités et conditions juridiques | Confidentialité

(LES DOCUMENTS JUSTIFICATIFS SONT OBLIGATOIRES, SANS EUX VOTRE RÉCLAMATION SERA FERMÉE OU REFUSÉE.)

- Soumettez la réclamation et prenez en note votre numéro de confirmation.



TRÈS IMPORTANT : Si plus d'un wagon complet a été touché dans l'incident qui a causé des avaries, vous devez présenter une réclamation distincte pour chacun. Vous devez présenter une réclamation pour chaque wagon complet.

Pour consulter l'état de votre réclamation, suivez les étapes ci-dessus et choisissez l'onglet ACTIVITÉS DE RÉCLAMATION. Si le numéro de confirmation ne s'affiche pas, il se peut que vous ayez plutôt rempli un avis d'avaries ou un avis d'intention de présenter une réclamation.

N'hésitez pas à communiquer avec nous au 1 800 667-8778 pour obtenir de l'aide.

Échéances et exceptions

Canada

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

- Impose la responsabilité de la valeur totale au transporteur initial pour toutes les expéditions ferroviaires.
- Délai de quatre mois pour envoyer une réclamation.
 - Des poursuites peuvent être intentées dans les délais de prescription (de deux à six ans selon la province).
- Des exceptions s'appliquent aux avaries causées par :
 - Un geste ou une omission de l'expéditeur, un cas de force majeure ou une défectuosité de la marchandise.
- Les envois de valeur extraordinaire sont exclus.

États-Unis

Carmack Amendment (USC 11706)

- S'applique à tous les transporteurs qui participent au transport.
- Délai de neuf mois pour soumettre une réclamation (accompagnée des documents appropriés) et de deux ans pour tenter une poursuite.
- Délai de 30 jours pour accuser réception de la réclamation, de 120 jours pour la traiter ou obligation de mettre à jour l'état tous les 60 jours par la suite (règlement 49 CFR, partie 1005).
- Les exceptions sont semblables à celles de la réglementation canadienne, mais elles sont établies à partir de la jurisprudence.

Dans les deux cas, une entente écrite limitant la responsabilité est obligatoire.