



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 :

- la déclaration de perte ou d'avarie indiquant les coûts de façon détaillée;
- le connaissement original ou une copie de la feuille de route;
- la facture originale indiquant la valeur du produit;
- une copie du rapport d'inspection ou le numéro du rapport ainsi que le numéro de l'unité, le numéro de la feuille de route et la date d'expédition.
- Photographies concernant l'état des marchandises 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.



CN > eBusiness
eBusiness

This site is for use by CN's customers to conduct business with CN.

Please read carefully:

Print Help

Registration for Electronic Commerce Services

Welcome to the electronic commerce section of CN's web page. This section is intended for use by CN's customers, to enable them to obtain information about their shipments and other business with CN.

To obtain access to this portion of the web site, either directly through an internet browser or through a mobile application, (which is hereafter called the "site"), you must be a customer of Canadian National Railway Company ("CN") and you must register. A successful registration will provide you with an access code, which will permit access to your customer information and items of general customer information on the page.

By registering, you accept the conditions set out hereunder. These conditions are in addition to and not in substitution for any conditions governing access to CN's web site, which conditions are included and deemed to be a part hereof as if recited at length. CN may change the terms, conditions and notices set out hereafter from time to time, at

Do you accept these terms and conditions?

Yes No

By accessing and using this Web site, you agree to its [Legal Terms and Conditions](#).

3. Remplissez la demande.
Remarque : Assurez-vous de sélectionner Outil Réclamations marchandises.



CN eBusiness Registration Form

Mandatory fields are indicated with an asterisk(*)

Your Contact Information:

First Name * Initial

Last Name *

Job Title *

Canada/USA Outside Canada/USA

Business Phone * () - ext.

Mobile Phone () -

Business Fax () -

E-mail Address *

Language Preference * English Français

Address (line 1) *

Address (line 2)

City *

Postal/ZIP Code *

Time-Zone * Specify Time-Zone

Province/State * Select a Province/State

Country * Select a Country

Your Company's Information:

Company Name *

Your company's relationship with CN: * Specify Relationship

Your role within your company: * Specify Role

How do you ship? * Railcar Trailer Container

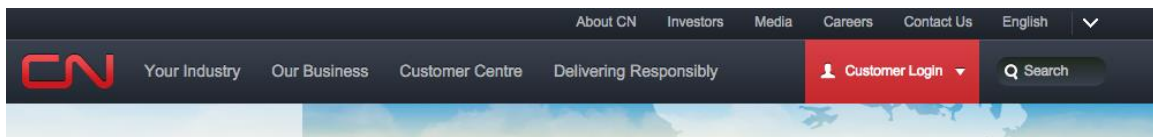
Votre demande sera envoyée au groupe approprié et dans quelques jours vous recevrez un courriel de l'équipe des Affaires électroniques qui confirmera que l'accès vous a été accordé.



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

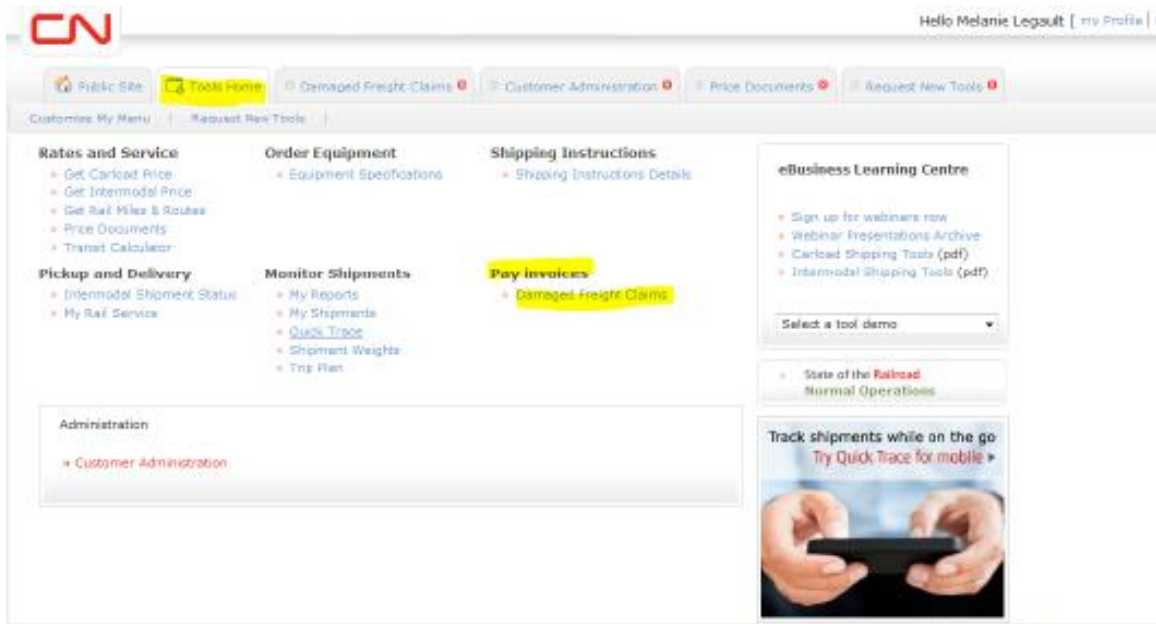
4. Rendez-vous à l'adresse www.cn.ca, cliquez sur Accès Client et entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



The screenshot shows the 'eBusiness Login' form. It features a red header with 'Customer Login' and a search bar. The form itself has a title 'eBusiness Login' and two input fields: 'Username' with the placeholder text 'Enter your username' and 'Password'. Below the fields is an 'Enter >' button. At the bottom of the form, there are links for 'Forgot password?', 'New customer?', and a red 'REGISTER NOW' button.



5. Lorsque vous ouvrez une session, la page suivante s'affiche. Dans l'onglet **Outils entrée**, sous **Payer les factures**, sélectionnez **Réclamations marchandises**.



6. Sélectionnez l'option dans la liste.



7. Vous pouvez alors entrer les renseignements pour votre avis d'avaries ou votre réclamation. À la fin du processus, vous recevrez du CN un **NUMÉRO DE CONFIRMATION DE LA RÉCLAMATION**. Assurez-vous de sélectionner votre **devise**.



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

8. Soumettez la réclamation et prenez en note son numéro (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 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 intenter 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.