

Les équipes Expérience client, Intermodal du CN constituent votre lien avec l'Exploitation et vous procurent des renseignements fiables sur vos expéditions ou de l'aide pour le transport de vos marchandises. Veuillez noter que tout au long de la journée, il n'est pas inhabituel que notre temps de réponse frôle les 90 minutes puisque nous nous occupons de plusieurs canaux de communication et de boîtes de courriel. Nous vous demandons de ne pas mettre votre directeur ou votre directrice de comptes ou plusieurs équipes Expérience client en copie de votre demande. Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous répondrons à votre demande le plus rapidement possible.

Pour une réponse plus rapide, vous pouvez consulter les renseignements suivants sur notre site Web.

Commande de matériel vide : <https://ecprod.cn.ca/imxs6/IntermodalOrders>

Envoi des instructions d'expédition : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/shipping-instructions>

Suivi et repérage : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-shipment-status>

Fixer un rendez-vous de livraison : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail>

Preuve de livraison : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/si-details>

Libération de conteneurs vides : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/intermodal-retail>

Contestations de services optionnels : <https://ecprod.cn.ca/cis/#/tools/ebill-service>

❖ ***Le CN se réserve le droit, en vertu du tarif 9100, article 12000, d'imputer des frais pour les transactions manuelles qui auraient pu être réalisées au moyen des outils en ligne.***

Tarif 9100 :

[http://ecprod.cn.ca/velocity/eDistribution/english/public/PriceDocuments?URL=PriceDocuments&ACTION=DisplayDocumentOtherVersions&DOCUMENT_REFERENCE_NUMBER=CN+T+9100+\(En\)](http://ecprod.cn.ca/velocity/eDistribution/english/public/PriceDocuments?URL=PriceDocuments&ACTION=DisplayDocumentOtherVersions&DOCUMENT_REFERENCE_NUMBER=CN+T+9100+(En))

PROCESSUS DE RECOURS À LA HIÉRARCHIE

Veuillez suivre le processus décrit ci-dessous :

ÉTAPE 1 • Envoyer un courriel à votre équipe Expérience client du CN pour toute question non urgente.

ÉTAPE 2 • Si la situation devient urgente et que notre équipe Expérience client n'est pas en mesure d'offrir de l'aide, indiquer « **RECOURS À LA HIÉRARCHIE** » dans l'objet du courriel suivant. Votre courriel sera automatiquement envoyé à l'un de vos directeurs adjoints Expérience client.

ÉTAPE 3 • Si les étapes 1 et 2 n'ont pas donné de résultat, veuillez communiquer avec votre directeur ou votre directrice de comptes.

Rendez-vous de livraison	Courriel : cnroc-appointments@cn.ca
Libérations	Courriel : cnroc-releases@cn.ca
Preuve de livraison	Courriel : cnroc-pod@cn.ca service facturable en vertu du tarif 9100
Frais d'entreposage et de terminal	Courriel : OS-IM-Billing@cn.ca
Contestations de services optionnels	Soumettez vos contestations en utilisant l'outil Facturation électronique au www.cn.ca
Remarque : Tous les conducteurs doivent communiquer avec leur répartiteur.	
Le site Web du CN www.cn.ca peut être utilisé 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour faire le suivi de l'état le plus récent de vos envois circulant sur notre réseau et les heures d'activités du service Expérience client sont énumérées ci-dessous pour chacun des groupes commerciaux (HE)	
Expérience client, Marchés internationaux pour toutes demandes d'importation et d'exportation Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h	
Demandes générales Trafic d'importation et d'exportation Courriel: CN-INTLOG@CN.CA Équipement vide Courriel : CN-MTLOG@CN.CA Veuillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus Directrice : Jeff Bedell Courriel : jeff.bedell@cn.ca Directrice : Gonzalo DeRomana Courriel : gonzalo.deromana@cn.ca	
Cargo Cool – Transport nord-américain et international de marchandises à températures contrôlées Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h Samedi et dimanche, de 7 h à 16 h	
Demandes générales – Transport à température contrôlée Courriel : CargoCool-Domestic@cn.ca Trafic nord-américain Courriel : CARGOCOOL-INTL@CN.CA Trafic international de conteneurs frigorifiques Veuillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus. Directeur principal : Keegan Donaghey Courriel : Keegan.Donaghey@cn.ca	
Expérience client, Véhicules automobiles pour les conteneurs et wagons complets Du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h	
Demandes générales	

Courriel : AutoServiceTeam@cn.ca

Veuillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus

Directrice : Gonzalo DeRomana

Courriel : gonzalo.deromana@cn.ca

**L'Expérience client, Marchés nord-américains dessert tous les envois avec un ramassage ou une livraison CNTL
Du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h 59.
Samedi et dimanche, de 7 h à 18 h**

Demandes générales

Courriel : CXDomesticIM@cn.ca

Téléphone : 866-896-6601 (option 3)

Mise en œuvre de l'outil intermodal CNOne

Courriel : ServiceclientIM@cn.ca

Veuillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus

Directrice : Carla Tremblay

Courriel : carla.tremblay@cn.ca

**Service domestique de rampe à rampe, y compris IMX-Traffic, Courriers, EMP et 3PL
Lundi-Vendredi, de 7h à 20 h
Samedi de 7 h à 16 h**

Demandes générales

Courriel : IMX-traffic@cn.ca

Services de messagerie

Courriel : Couriertraffic@cn.ca

EMP

Courriel : emp@cn.ca

Téléphone : 866-896-6601 (option 4)

Veuillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus

Directrice : Gareth Virgo

Courriel : gareth.virgo@cn.ca

Demandes de renseignements sur l'expérience client au Mexique pour les envois au Mexique

Demandes générales

Courriel : Intermodal_Mexico@cn.ca

Téléphone: +52 81 8215 5801

Veuillez consulter le document de recours à la hiérarchie pour le processus

Directeur de la logistique et des ventes - Directeur Général: Rodrigo Estrada

Courriel : rodrigo.estrada@cn.ca