



POLITIQUE DE RÉCLAMATION

1. Toute réclamation ou intention de réclamer doit être présentée par écrit (art. 2050 CcQ.).
2. Le réclamant doit joindre tous les documents énumérés ci-bas pour le traitement de la réclamation.
3. **En cas de dommage**, de perte partielle ou pour toute autre cause de réclamation, le réclamant a **60 jours** pour faire parvenir sa réclamation (art. 2050 CcQ.), mais doit signifier au transporteur son intention de réclamer **dans un délai de 48 heures** suivant la situation de dommage ou perte partielle.
4. **En cas de non-livraison de la totalité de votre marchandise**, le réclamant a **9 mois** pour faire parvenir sa réclamation (art. 2050 CcQ.).
5. Sauf entente écrite contraire entre vous et le transporteur, s'il n'y a aucune valeur déclarée inscrite sur le connaissement, la responsabilité du transporteur se limite à un maximum de 2,00 \$/livre (voir connaissement). De plus, la réclamation sera remboursée au prix coûtant (expédition) et non au vendeur. Le transporteur n'est pas tenu de rembourser la perte de profit, les pénalités, les frais de retards, les frais d'administration, etc. (art. 2052 CcQ.)
6. Le client doit conserver la marchandise endommagée jusqu'à ce que la réclamation soit réglée, car le transporteur est en droit de faire inspecter et de récupérer la marchandise. S'il n'est pas en mesure de l'inspecter et de la récupérer, il peut refuser de payer la réclamation.
7. Toutes les réclamations de moins de 25,00 \$ ne seront pas traitées par la CTMA et nous n'assumerons aucune responsabilité pour des pénalités ou amendes qui pourraient être imposées par le consignataire à l'expéditeur, que ce soit pour retard ou toute autre raison à moins qu'une entente écrite existe entre les parties avec le détail de tels frais et pénalités.
8. Toutes les réclamations pour marchandise manquante sur palette scellée seront refusées.
9. Le transporteur ne peut être tenu responsable des dommages à la marchandise expédiée avec la mention « au risque de l'expéditeur » ou en raison d'un emballage inexistant ou insuffisant.
10. Seule une réclamation reçue de celui qui assume les frais de transport peut être acceptée.

Procédure pour effectuer une réclamation pour marchandise manquante/endommagée :

1. Avoir une copie de la preuve de livraison signée par le client et par l'employé.e CTMA avec mention claire du dommage ou du manque constaté à la livraison (les mentions «sujet à inspection», «manquement/dommage possible» peuvent entraîner le refus d'un dédommagement) ;
2. Avoir une copie de la facture émise par CTMA liée à la marchandise manquante/endommagée ;
3. Rédiger un texte expliquant le type de dommage ainsi que les raisons du dommage (si elles sont connues) et appuyer de photos (lorsque possible) ou d'un constat signé par l'employé.e CTMA ;
4. Avoir une copie de la facture justificative du montant réclamé (facture du fournisseur de la marchandise réclamée) ;
5. En cas de réparation de la marchandise, avoir une copie de la facture des frais de réparation ;
6. Préciser le montant total réclamé (avant taxes) avec une description de tous les items ;
7. S'il s'agit d'une entreprise qui réclame, celle-ci doit émettre une facture adressée à l'entreprise tenue responsable de la perte ou des dommages (Express CTMA Ltée ou Navigation Madeleine Inc.).

Faire parvenir tous ces éléments par courriel **au plus tard 60 jours** suivant la prise de possession de la marchandise, par la poste ou directement à l'un de nos entrepôts CTMA.

Service des réclamations
reclamation.transport@ctma.ca
435, chemin Avila-Arseneau
Cap-aux-Meules, QC, G4T 1J3