



## **NEAS - Processus de réclamation**

### **1. Responsabilité du client**

Le client est responsable pour la réception de sa cargaison, incluant la vérification de son bon état. Le Manifeste doit être signé, en mentionnant tout dommage ou déficience, s'il y a lieu. Dans le cas de dommage, l'inspecteur présent sur la plage devra compléter un Rapport de Dommage, y apposer sa signature et celle du client, et remettre une copie à ce dernier.

NEAS encourage sa clientèle à obtenir une couverture d'assurance cargaison, soit auprès de leur propre assureur ou en demandant la police Assurance Cargaisons Maritimes « TOUS RISQUES » de NEAS.

Les clients qui refusent une telle couverture s'exposent à des risques de perte et/ou dommage tels que : catastrophes naturelles, guerre, feu, dangers/accidents causés par les eaux navigables, émeutes, etc.

### **2. Avis de Réclamation**

Le réclamant doit faire parvenir un formulaire d'Avis de Réclamation au transporteur dans les 10 jours suivant la date de déchargement dans le cas de dommages visibles, ou dans un délai de 30 jours suivant la date de déchargement dans le cas de dommages dissimulés ou d'une cargaison perdue. Le formulaire d'Avis de Réclamation peut être envoyé au transporteur par fax, courriel, poste régulière, poste recommandé, messagerie, ou livré en main propre. Il doit être accompagné de toutes copies de documentation pertinente à la demande, tel que mentionné ci-dessous :

- Avis de Réclamation, complété et signé ;
- Copie du Manifeste, signé et indiquant clairement les dommages au moment de la réception ;
- Copie du Rapport de Dommage, signée par les deux parties prenantes ;
- Factures, reçus, ou estimations des coûts de réparations ;
- Confirmation de réservation (booking),
- Déclarations de témoins,

- Photographies,
- Etc.

En omettant d'inclure des preuves appuyant la demande, le transporteur se devra de prendre une décision basée sur l'information qu'il lui est disponible. En envoyant le formulaire d'Avis de Réclamation en dehors des délais indiqués, la demande sera refusée.

### 3. Accusé de Réception

Le transporteur doit faire parvenir un Accusé de Réception au réclamant dans un délai de 30 jours suivant la réception de l'Avis de Réclamation. L'Accusé de Réception doit inclure toute preuve pertinente et nécessaire au traitement de la réclamation et qui n'aura pas encore été fournie au préalable.

*Toute autre documentation pertinente à la demande doit être envoyée à NEAS dans les plus brefs délais.*

Une fois que le transporteur a reçu tous les documents et preuves manquants, un dossier peut ensuite être ouvert dans le Registre de Réclamations et un numéro de réclamation interne sera assigné au dossier. Le réclamant recevra un avis d'ouverture incluant le numéro de réclamation.

### 4. Traitement de la demande avec l'assureur de NEAS

Dès que le transporteur reçoit tous les documents et preuves, la demande de réclamation est transmise aux courtiers de NEAS. La validité de la demande est traitée et un règlement d'assurance est déterminé.

### 5. Avis de Décision

Suivant les évaluations fournies par l'assureur de NEAS, le transporteur confirmera au client la décision finale.

**Veillez prendre note que les délais prévus doivent être respectés, engendrant autrement des conséquences financières ou le refus de la demande.**

October, 2016

Montreal  
2100 Pierre Dupuy, Wing no.2, suite 2060  
Montreal, Quebec, Canada, H3C 3R5  
(1) 514-597-0186 (f) 514-523-7875

Iqaluit  
P.O. Box 307  
Iqaluit, Nunavut, Canada, X0A 0H0  
(1) 867-979-7974 (f) 867-979-7975

Kuuuuq  
P.O. Box 179  
Kuuuuq, Quebec, Canada, J0M 1C0  
(1) 819-964-2573 (f) 819-964-18