

EXPÉDIEZ VOTRE MOTO

AVEC AIR CANADA CARGO



GUIDE DE PRÉPARATION





GUIDE DE PRÉPARATION DU PROGRAMME EXPÉDIEZ VOTRE MOTO

Merci de faire appel au programme Expédiez votre moto d'Air Canada Cargo dans vos plans de voyage. Nous vous souhaitons un magnifique voyage!

Maintenant que votre réservation est faite, il est temps de voir quelques-unes des étapes que vous devrez exécuter pour préparer votre voyage. Votre moto est un bien de valeur qui doit satisfaire à toutes les exigences de la douane et du transport de marchandises dangereuses comme fret aérien. Veuillez lire attentivement cette information et remplir la liste de contrôle à la fin de ce document avant de nous apporter votre moto.

COORDONNÉES DU SERVICE CLIENTÈLE

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec le Centre du service clientèle qui s'est occupé de votre réservation.

AU CANADA

MONTRÉAL, TORONTO, VANCOUVER, CALGARY

1 800 387-4865 appel sans frais au Canada | Courriel : YULFF.ACCONNECT@aircanada.ca

INTERNATIONAL

ATHÈNES

Tél. : +30 210 3245414
Courriel : cargo@eve.com.gr
Courriel : zrh.cgo@aircanada.ca

BRUXELLE

Tél. : +32 2 751 83 91
Courriel : viabru@demavia.com

CASABLANCA

Tél. : +212 (0) 529 003 726
Courriel : m.zohry@efismaroc.com

DUBLIN

Tél. : +353 1827 6266
Courriel : res@iamair.com

FRANCFORT

Tél. : +49 69 69 52 11 11
Courriel : fracargosales@aircanada.ca
Courriel : uwe.siebenborn@aircanada.ca

GENÈVE, ZURICH

Tél. : +41 43-816-2399
Courriel : zrh.cgo@aircanada.ca

LONDRES, MANCHESTER,

ÉDIMBOURG, GLASGOW

Tél. : 0371 224 3600 ou
Tél. : +44 (0) 20 8750 8260
Courriel : lhrcustomerservice@aircanada.ca

MILAN, ROME, VENISE

Tél. : +39 02 50679604
Courriel : g.garassino@atcfco.it

PARIS

Tél. : +33 1 7076 0214
Courriel : avi.cdg@aircanada.ca

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

Malgré tous les efforts déployés pour fournir l'information la plus récente et la plus exacte disponible, il est toujours possible que des erreurs s'y glissent. En utilisant ce service, vous comprenez et acceptez qu'Air Canada et ses représentants ne font aucune déclaration et ne donnent aucune garantie quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de l'information fournie aux présentes, et qu'ils n'ont aucune responsabilité envers vous relativement à l'utilisation de cette information ou à toute erreur ou omission qu'elle pourrait présenter. Les destinations sont assujetties aux disponibilités, au type d'appareil, aux règlements gouvernementaux et au caractère saisonnier des liaisons. Vols au Royaume-Uni pendant l'horaire estival seulement. Programme Expédiez votre moto proposé jusqu'au 30 septembre 2018.



ÉTAPES À SUIVRE

1. PRÉPARATION POUR LA CONFORMITÉ AUX NORMES SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES

Afin de respecter les exigences internationales sur le transport de marchandises dangereuses par voie aérienne, veuillez lire attentivement cette information dès que vous avez fait votre réservation. Certaines étapes doivent être exécutées à l'avance. Votre moto ne sera pas acceptée pour le transport si l'une ou l'autre de ces exigences n'est pas remplie, ce qui provoquera des retards inutiles. Comme il est question d'une marchandise dangereuse qui sera transportée par avion, vous devez travailler avec un conseiller en marchandises dangereuses pour préparer votre moto.

1.1 COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES

Vous devrez fournir au conseiller en marchandises dangereuses des renseignements sur la réservation nécessaires pour remplir un document intitulé *Attestation de l'expéditeur de marchandises dangereuses* :

- Nom complet, adresse et numéro de téléphone de la personne qui expédie la moto (expéditeur) et de la personne qui reçoit la moto (destinataire - ce peut être la même personne, mais une adresse à destination est exigée)
- Poids et dimensions de la moto

1.2 OBTENTION DE CONSEILS SUR LES MARCHANDISES DANGEREUSES AVANT LE DÉPART

Selon la ville d'où vous partez et la ville d'où vous revenez, il peut être nécessaire de prendre à l'avance des dispositions avec le conseiller en marchandises dangereuses. Les frais associés à l'embauche d'un conseiller ne sont pas compris dans le tarif du programme Expédiez votre moto et doivent être payés directement au conseiller par la personne qui expédie la moto.



Si le départ est prévu dans les deux semaines, vous devez communiquer avec le conseiller en marchandises dangereuses au moment de la réservation.

Air Canada Cargo n'est pas associée à des conseillers en marchandises dangereuses en particulier. Cependant, au moment de la réservation, l'agent peut vous remettre une liste de conseillers potentiels.

EXPÉDITION AU DÉPART DU CANADA, DU ROYAUME-UNI, DE FRANCFORT OU DE BRUXELLES : Si votre moto part du Canada, du Royaume-Uni, de Francfort ou de Bruxelles, vous devez communiquer et prendre rendez-vous avec un conseiller en expédition de marchandises dangereuses au moins deux semaines avant la date du départ.

EXPÉDITION AU DÉPART DE PARIS OU D'UNE AUTRE VILLE D'EUROPE : Si votre moto part de Paris ou d'une autre ville d'Europe, vous pouvez prendre rendez-vous avec un agent – Acceptation des marchandises dangereuses en appelant au Centre du service clientèle d'Air Canada Cargo de votre région.

1.3 PLANIFICATION DU VOL DE RETOUR

Les documents pour le transport de marchandises dangereuses doivent être obtenus d'un conseiller en marchandises dangereuses pour chaque segment de vol (aller et retour). Si vous n'avez pas reçu à l'escale de départ le document pour le vol de retour, ou que vous l'avez reçu mais qu'il n'est pas accepté à l'escale de départ, vous devez vous procurer les documents requis.



ÉTAPES À SUIVRE

2. PRÉPARATION POUR LA DOUANE

La personne qui récupère la moto à destination est responsable de son dédouanement.



Au Royaume-Uni, à Bruxelles, en Grèce et en Italie, l'assistance d'un transitaire est exigée pour le dédouanement. L'agent local d'Air Canada Cargo peut être en mesure de vous en recommander un.

3. RÉSERVATION DU VOL DE RETOUR

Comme les réservations pour le fret aérien se font de 14 à 30 jours avant le départ, il se peut que les réservations pour l'aller et pour le retour doivent être faites à différents moments. Selon la durée de votre voyage, vous pourriez devoir réserver votre vol de retour pendant votre voyage. Si vous n'avez pas déjà réservé votre vol de retour, communiquez avec le Centre du service clientèle d'Air Canada Cargo de votre région ou avec un représentant à l'escale d'où reviendra votre moto, de 14 à 30 jours avant le départ.

4. PRÉPARATION DE VOTRE MOTO POUR LE TRANSPORT PAR AVION

Si votre moto est équipée de sacoches, vous pourrez peut-être y mettre du matériel ou des outils de base. Vous pourriez peut-être aussi attacher un casque ou des bottes à votre moto. Cela dépendra du modèle de la moto ainsi que des règles et règlements locaux. Si vous souhaitez inclure des articles avec votre moto, veuillez demander à l'agent si c'est possible au moment de la réservation. Les bagages et les articles personnels ne peuvent voyager avec la moto.

Lorsque vient le temps d'apporter votre moto aux installations d'Air Canada Cargo, veuillez vérifier ce qui suit :

- La moto est propre (pas de saleté, de boue ou de débris).
- Le réservoir a été vidé le plus possible (le carburant restant ne doit pas dépasser le quart de la capacité du réservoir).
- Les batteries sont installées et bien fixées dans le support de batterie et elles sont protégées de manière à éviter les dommages et les courts-circuits.
- Un double de la clé est laissé sur le contact.
- L'alarme (dispositif antivol), le matériel de communication radio et les systèmes de navigation sont désactivés.
- Vous avez le numéro de lettre de transport aérien (ce numéro commence par 014; il s'agit de votre numéro de réservation).
- Si les compartiments ou les sacoches de la moto contiennent du matériel ou des outils, une liste imprimée du contenu détaillé est exigée.



Si vous voyagez avec Air Canada, il vous incombe de prendre connaissance des politiques et des directives sur les bagages de cabine et les bagages enregistrés et de vous assurer que vos bagages répondent à toutes les exigences pour le transport de passager. Visitez aircanada.com pour en apprendre davantage.

5. REMISE DE VOTRE MOTO À AIR CANADA CARGO

Vous pouvez apporter la moto à nos installations jusqu'à 24 heures à l'avance, mais pas moins de six heures avant le départ du vol réservé. Au moment de la réservation, l'agent peut vous confirmer cette information. Les documents doivent être remplis et la moto doit être prête pour l'expédition lorsqu'elle est apportée à nos installations. Les documents pour le transport de marchandises dangereuses sont traités au moment où la moto nous est apportée. Le processus de remise et d'inspection prend environ une heure.



MOTOS À DESTINATION DU ROYAUME-UNI

Les motos expédiées au Royaume-Uni sont assujetties au dédouanement, au contrôle de sécurité et aux procédures relatives aux marchandises dangereuses. Ces étapes supplémentaires exigent du temps et de la planification. Si votre moto est expédiée à l'une des villes du Royaume-Uni incluses dans le programme, veuillez lire attentivement cette section.

EMBAUCHE D'UN TRANSITAIRE

Si vous expédiez une moto au Royaume-Uni, vous devez obtenir l'aide d'un transitaire pour satisfaire aux exigences douanières. Prenez note que de nombreux transitaires sont ouverts pendant les heures normales et que leurs bureaux risquent d'être fermés la fin de semaine. Il est donc important que le transitaire que vous choisissez soit informé bien à l'avance de votre plan pour la récupération de votre moto.

FRAIS DU TRANSITAIRE : Les tâches que les transitaires accomplissent en votre nom sont assujetties à des frais qu'ils calculent sur demande et perçoivent auprès de vous avant la récupération de la moto.

DÉDOUANEMENT : Le dédouanement doit être organisé à l'avance, avant l'arrivée au Royaume-Uni. Vous trouverez ci-dessous une liste de transitaires suggérés. Il vous revient de communiquer avec un transitaire et de prendre les dispositions nécessaires avant le départ, de préférence tout de suite après avoir fait votre réservation pour votre moto.

Selon la rétroaction de la clientèle, les transitaires britanniques suivants peuvent vous assister :

LONDRES HEATHROW

ECX Global Logistics
Tél. : 0208 634 5935
Courriel : Ops.LHR@ecxuk.com

ÉDIMBOURG ET GLASGOW

EXTRORDINAIR
Tél. : 0131 317 7277
Courriel : operations@extrordinaire.co.uk

MANCHESTER

James Cargo Services
Tél. : 0161 946 1339
Courriel : eng@jamescargo.com

Moto Freight

Tél. : 01784 436373
Courriel : info@motofreight.com

FRAIS D'IMPORTATION

Les motos arrivant au Royaume-Uni sont assujetties à des frais d'importation de 0,16 £/kg, minimum de 36 £ (ces frais ne sont pas inclus dans le tarif global du programme Expédiez votre moto). Ces frais sont perçus par le personnel du transporteur au moment de la récupération de la moto.

Les frais d'exportation suivants (en £) sont inclus dans le tarif pour le transport d'une moto au départ du Royaume-Uni :

• FRAIS DE MANUTENTION	0,10 £ par kg	(min. 22 £)
• CONTRÔLE DE SÉCURITÉ	0,15 £ par kg	(min. 25 £)
• FRAIS LIÉS À LA VÉRIFICATION DES MARCHANDISES DANGEREUSES ET DES DOCUMENTS CONNEXES	44 £	

COORDONNÉES

Pour de plus amples renseignements sur les envois au départ et à destination du Royaume-Uni, écrivez à lhrcustomerservice@aircanada.ca ou composez le 0371 2243600.



LISTE DE CONTRÔLE DU PROGRAMME EXPÉDIEZ VOTRE MOTO

La liste de contrôle ci-après vous aidera à vous assurer que vous avez suivi toutes les étapes nécessaires pour préparer votre moto pour son transport par Air Canada Cargo.

	J'ai une réservation confirmée pour ma moto pour le vol aller. Ma lettre de transport aérien porte le numéro 014 - _____
	J'ai une réservation confirmée pour ma moto pour le vol de retour (doit être faite de 14 à 30 jours avant le départ). Ma lettre de transport aérien porte le numéro 014 - _____
	J'ai pris des dispositions avec un conseiller en marchandises dangereuses (s'il y a lieu, voir 1.2).
	J'ai pris des dispositions avec un transitaire qui m'assistera pour le dédouanement (s'il y a lieu).
	J'ai organisé la remise de ma moto à Air Canada Cargo.
	J'ai organisé le transport pour moi-même après la remise de ma moto.
	J'ai les documents suivants et je vais les apporter avec moi au moment de la remise de ma moto :
	<p>Une Attestation de l'expéditeur de marchandises dangereuses dûment remplie pour le vol aller</p> <p>Tous les documents requis pour le dédouanement</p> <p>La liste des articles dans les sacs et les compartiments (aucune marchandise dangereuse, aucun article personnel)</p>
	Je sais que je suis responsable du dédouanement à destination. Si c'est une autre personne (destinataire) qui récupère la moto à destination, elle sait qu'elle est responsable de son dédouanement.
	J'ai l'assurance véhicule requise pour conduire ma moto dans tous les pays que je compte visiter, et j'ai un document pour le prouver.
	J'ai lu et je comprends la garantie de service d'Air Canada Cargo.

GARANTIE DE SERVICE

La réservation pour votre moto a été faite avec le niveau de service **Priorité**¹. La priorité de chargement dans l'avion est donc élevée. Nous prendrons tous les moyens nécessaires pour que votre moto soit transportée par le vol réservé. Il est important de noter que plusieurs facteurs peuvent avoir une incidence sur une réservation de fret aérien, notamment le remplacement d'un appareil par un autre de plus petit gabarit, les retards imputables aux conditions météorologiques et le chargement d'autre fret prioritaire. Dans l'éventualité peu probable où votre moto serait retardée, Air Canada Cargo offrira une réduction de 25 % ou une réduction des frais, selon sa [garantie de niveau de service](#). Aucune autre indemnité ne sera accordée.

RÉCLAMATIONS

Dès que vous remettez votre moto à un agent ou à un représentant agréé d'Air Canada Cargo, elle est entre les mains de professionnels spécialement formés pour la manutentionner et la préparer en vue de son transport par avion. Si elle subit des dommages tandis qu'elle est sous notre responsabilité ou pendant le vol, vous pourrez soumettre une réclamation. Toutefois, vous devrez prouver que les dommages sont survenus durant le transport, et fournir des photos et des documents décrivant les dommages, une estimation du coût de la réparation et la preuve de la valeur de la moto. Si vous souscrivez une assurance transport supplémentaire avec Air Canada Cargo, votre protection s'élèvera à la valeur assurée. Deux estimations seront exigées. Si la moto est irréparable, Air Canada Cargo en assumera le coût, jusqu'à concurrence de la valeur assurée, plus 50 % du coût d'expédition. Une facture commerciale ou une autre preuve de la valeur initiale sera exigée pour valider le paiement d'assurance.

Pour en savoir plus sur les réclamations, visitez notre [site Web](#).