

Guide du client pour les services de colis



Consultez le Guide et ses modifications à postescanada.ca/servicesdecolis.

En vigueur le 3 septembre 2024



Établir des liens de confiance avec les Canadiens grâce à nos services de colis



Bonjour,

Chaque année, nous livrons plus de colis au nom des consommateurs et des détaillants canadiens. C'est grâce à eux que nous sommes le principal fournisseur de services de livraison de colis au pays – et nous innovons, investissons et travaillons sans relâche pour demeurer leur premier choix.

Et comment y parvenons-nous? Nous mettons l'accent sur l'expérience positive à laquelle nos clients s'attendent. Nous offrons des services pratiques à des tarifs concurrentiels. Nous veillons à la fiabilité de notre service et faisons le suivi continu de notre rendement. Nous investissons afin d'améliorer notre gamme de produits et services, et d'accroître notre capacité à servir nos clients à mesure que les volumes augmentent.

Nous savons à quel point il est important pour les détaillants d'offrir un parcours d'achat des plus satisfaisants à leurs clients. Puisque nous jouons un rôle essentiel dans l'écosystème du cybercommerce au Canada et que nous travaillons étroitement depuis plusieurs années avec de nombreux détaillants de toutes tailles, nous avons ce qu'il faut pour vous aider à prospérer.

Postes Canada est la seule entreprise de livraison à desservir l'ensemble des adresses résidentielles et commerciales au Canada. Nous offrons aussi des services d'expédition pour les lettres et les colis à destination et en provenance de la plupart des pays. Notre vaste réseau de vente au détail, qui compte des milliers de bureaux de poste, est incomparable. Nous avons des dizaines de milliers d'employés dévoués à servir leurs concitoyens.

Nous pouvons fournir ces services grâce à nos ressources et à nos employés, mais nous ne pourrions pas le faire sans la confiance que les Canadiens nous accordent. Nous ne ménageons aucun effort pour mériter cette confiance et la conserver.

Merci de faire affaire avec nous. Je vous assure que nous ne tenons rien pour acquis. Nous sommes reconnaissants et fiers de servir tous les Canadiens, et nous sommes déterminés à aider les entreprises canadiennes à prospérer.

Sincères salutations,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Hart', written in a cursive style.

Rod Hart
Chef de l'expérience client et du marketing
Postes Canada



Sommaire

Nous pouvons vous aider à rehausser l'expérience client	4
--	---

Introduction	5
---------------------------	---

1.1 Objet du Guide du client.....	5
1.2 Où trouver de l'information sur les services de colis.....	5
1.3 Comment nous joindre.....	5

Services d'expédition au Canada	6
--	---

2.1 Services de colis : Canada.....	7
2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada.....	8
2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada.....	9
2.4 Méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada.....	15
2.5 Normes de livraison au Canada.....	16

Services d'expédition à destination des É.-U. et du régime international	18
---	----

3.1 Services de colis : États-Unis.....	19
3.2 Services de colis : Régime international (ailleurs qu'aux États-Unis).....	20
3.3 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger.....	21
3.4 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger.....	23
3.5 Comment vos colis sont livrés à l'extérieur du Canada.....	26
3.6 Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois à destination des États-Unis et du régime international.....	27
3.7 Normes de livraison à destination des É.-U et du régime international.....	27

Produits prépayés et service Xpresspost certifié	28
---	----

4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : Produits prépayés.....	29
4.2 Des produits d'emballage qui répondent à vos besoins.....	30
4.3 Produits prépayés.....	31
4.4 Xpresspost certifié (pour expédition au Canada uniquement).....	32
4.5 Étiquettes prépayées (régime intérieur uniquement).....	34
4.6 Produits écologiques : Notre engagement envers vous sur le plan environnemental.....	34
4.7 Ramassage et dépôt de produits prépayés.....	35
4.8 Commandes et retours.....	35

Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne	36
---	----

5.1 Solutions de cybercommerce.....	37
5.2 Intégration simple.....	38
5.3 Systèmes d'expédition.....	38
5.4 Outils en ligne de Postes Canada.....	40

L'ABC des services d'expédition	42
--	----

6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux.....	43
6.2 Articles inadmissibles.....	44
6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition.....	46
6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial.....	47
6.5 Frais d'expédition et poids.....	48
6.6 Documents d'expédition obligatoires.....	49
6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale.....	52
6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada.....	53
6.9 Exigences en matière de dédouanement.....	54

Tarifs, paiement et conditions générales	56
---	----

7.1 Tarification.....	57
7.2 Paiement.....	57
7.3 Conditions générales.....	59

Index	69
--------------------	----

Nous pouvons vous aider à rehausser l'expérience client

Offrir une expérience simple et pratique à vos clients est essentiel à votre succès. C'est pourquoi Postes Canada met l'accent sur la création de services qui peuvent vous aider à rehausser leur expérience.

Nous avons mis en évidence quelques solutions novatrices ci-dessous. Vous trouverez également des renseignements sur nos solutions pratiques axées sur le client tout au long du présent guide.

Service de ramassage de colis

Il est important de trouver des façons de gagner du temps dans votre journée de travail. Grâce à notre service de ramassage de colis, plus besoin de vous déplacer. Que vous optiez pour le service de ramassage unique sur demande ou périodique (à horaire fixe), nous venons chercher vos envois à votre entreprise pour vous éviter d'avoir à vous rendre au bureau de poste. C'est une des façons dont nous pouvons vous aider à simplifier votre procédé d'expédition.

Repérage des colis

Nous savons à quel point les mises à jour sur la livraison sont importantes pour vous et vos clients. Nous offrons une gamme complète de solutions de repérage et de production de rapports pouvant vous aider à planifier vos activités, à prendre des décisions et à tenir vos clients au courant de l'état de leurs envois, y compris les exceptions et les dates de livraison. Vos clients peuvent également demander à recevoir des avis par courriel et par message texte au sujet de leurs colis lorsqu'ils utilisent notre outil de suivi à postescanada.ca/reperage ou notre application mobile. Pour faciliter la vie des consommateurs, nous avons lancé la fonction de suivi automatisé sur notre site Web et dans notre application mobile. Elle leur permet ainsi de suivre et de gérer gratuitement les colis que nous leur livrons, et d'établir des préférences de livraison sans frais. Notre application, qui fournit notamment des avis automatiques et des codes à barres de ramassage, offre quant à elle une visibilité accrue des envois tout au long du processus de livraison.

Confirmation par photo de la livraison

La confirmation par photo de la livraison fournit une confirmation visuelle lorsqu'un colis est livré. Les gens n'étant pas toujours à la maison, cette fonction permet de confirmer que leur article a été bel et bien livré.

FlexiLivraison^{mc} et Livrer au bureau de poste

Les gens sont occupés, et ils veulent des options qui leur permettent de ramasser leurs colis au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Nous offrons justement des services flexibles pour leur faciliter la vie. Le service FlexiLivraison permet aux consommateurs de faire livrer leurs cyberachats au bureau de poste de leur choix. Vous pouvez également fidéliser vos propres clients en intégrant notre option Livrer au bureau de poste directement à votre procédé de validation de commande. L'avantage? Vos clients vous félicitent de leur fournir automatiquement des choix de livraison flexibles, sans aucune étape supplémentaire.

Armoires à colis

Nous installons de nouvelles armoires à colis dans les immeubles d'appartements et de copropriétés partout au Canada. Ainsi, lorsque les résidents ne sont pas chez eux pendant la journée, ils peuvent quand même recevoir leurs commandes. Les articles qu'ils ont achetés dans votre magasin en ligne sont rangés en toute sécurité jusqu'à ce qu'ils arrivent chez eux. Plus d'un million de Canadiens reçoivent leurs colis dans une armoire à colis et ce nombre croît chaque année.

Retours

Les consommateurs d'aujourd'hui s'attendent à un procédé de retour clair et pratique; il s'agit d'un facteur déterminant dans leur décision avant l'achat. Pour vous aider à satisfaire vos clients, nous offrons différentes options de retour qui répondent à vos besoins particuliers. Nous avons également une équipe d'experts du cybercommerce qui peuvent vous aider à déterminer la meilleure solution de retour pour votre entreprise.

Solutions d'importation

Nous pouvons organiser le dédouanement de vos colis provenant de l'étranger ainsi que leur livraison au Canada. Nous offrons aussi des solutions complètes pour vos colis en provenance des États-Unis. Ainsi, si vous avez des fournisseurs établis de l'autre côté de la frontière, nous pouvons nous occuper des envois destinés à vos clients canadiens.

Restez au fait

Les meilleures pratiques, les tendances et les attentes des clients évoluent sans cesse. Nos guides de recherche détaillés vous aident à rester au fait des nouveautés afin d'optimiser les opérations de votre entreprise. Vous trouverez tout ce dont vous avez besoin à l'adresse postescanada.ca/tendancescybercommerce.



Introduction

1.1 Objet du Guide du client

Le *Guide du client pour les services de colis* fournit les renseignements dont vous avez besoin pour tirer le maximum des différentes solutions des services de colis qui vous sont offertes en vertu de la convention des services de colis conclue avec Postes Canada. Ce Guide du client fait partie de la convention entre vous, le client, et Postes Canada pour de tels services. En outre, il précise les modalités qui s'appliquent à ces services. Assurez-vous d'utiliser la plus récente version du Guide du client pour les services de colis, laquelle est accessible à postescanada.ca/servicesdecolis et comprend toutes les modifications apportées. Il incombe au client de respecter l'ensemble des plus récentes exigences applicables.

1.2 Où trouver de l'information sur les services de colis

Liens pratiques vers les services de colis et les documents à l'appui

Adresse Complète** postescanada.ca/adressecomplete	
Articles inadmissibles et marchandises dangereuses postescanada.ca/inadmissibles	
Bureaux de poste postescanada.ca/bureaudeposte	
Centre d'affaires en ligne postescanada.ca/cal	
<ul style="list-style-type: none">• Créer des étiquettes d'expédition à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE).• Planifier un ramassage.• Faire le suivi de la livraison d'un article et confirmer qui a signé à la réception.• Obtenir des renseignements détaillés sur les produits et les services.• Commander des produits et des fournitures.• Gérer ses comptes.	
Codes postaux, trouver postescanada.ca/codepostal	
Douanes : renseignements pour l'expédition des colis à destination des États-Unis et du régime international postescanada.ca/destinationsinternationales	
<ul style="list-style-type: none">• Trouver un code du système harmonisé (SH).• Obtenir une estimation des droits et des taxes.• Consulter les exigences spéciales pour les envois du régime international.	

Étiquettes d'expédition, approuver postescanada.ca/etiquettes	
Étiquettes d'expédition, utiliser postescanada.ca/etiquettesexpedition	
Guide des postes du Canada postescanada.ca/guidedespostes	
Lieux de dépôt postescanada.ca/lieuxdedepot	
Normes de livraison (au Canada seulement) postescanada.ca/outilsdelivraison	
Normes de livraison (tous les services et toutes les destinations) postescanada.ca/normesdelivraison	
Retour de colis postescanada.ca/retour	
Services de colis et de produits prépayés, commander postescanada.ca/achat	
Services de ramassage postescanada.ca/ramassage	
Services Web : programme pour développeurs postescanada.ca/servicesweb	
Solutions de cybercommerce postescanada.ca/cybercommerce	
Suivi des envois postescanada.ca/reperer	

1.3 Comment nous joindre

- Ouvrez une session dans notre Centre d'affaires en ligne à l'adresse postescanada.ca/cal.
- Si vous avez des questions concernant nos produits et services, ou si vous désirez parler à un représentant commercial, appelez le Réseau du service aux entreprises au 1 866 757-5480 (du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HE).
- Pour obtenir de l'aide avec nos produits et services, ou pour nous faire part d'un commentaire ou d'une préoccupation, rendez-vous sur le site postescanada.ca/soutien. Notre objectif est de vous aider le plus rapidement possible.
- Vous pouvez également commander des fournitures et des services de colis prépayés en visitant le site postescanada.ca/achat ou en communiquant avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.

Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, composez l'un des numéros ci-dessous :

Service à la clientèle	1 866 607-6301	Du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h HE Samedi et dimanche, de 9 h à 21 h HE
Pour des problèmes liés à une ouverture de session dans nos outils en ligne (obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe)	1 877 376-1212	Soutien disponible en tout temps
Service d'assistance technique – Outils électroniques d'expédition (OEE)	1 877 376-1212	Soutien disponible en tout temps
Renseignements sur un paiement ou un compte	1 800 267-7651	Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h HE

1. Toute mention de « services d'expédition et de livraison » et de « services de distribution » fait référence aux services de colis de Postes Canada.

Services d'expédition au Canada

Découvrez notre gamme complète de services d'expédition fiables et les options que nous offrons pour vous aider à respecter vos échéances et votre budget, et à répondre aux autres besoins de votre entreprise lorsque vous expédiez au Canada.



2.1 Services de colis : Canada

Options d'expédition

Livraison le jour suivant* avec signature

Priorité^{mc}

Notre service d'expédition le plus rapide pour les documents et les colis à délai de livraison convenu au Canada. Les délais de livraison sont garantis et vous pouvez confirmer en ligne la livraison de vos articles. L'obtention de la signature et le service de ramassage unique sur demande sont offerts sans frais supplémentaires.

Livraison le jour suivant et en 2 jours*

Xpresspost^{mc}

Notre service d'expédition rapide et économique pour les documents et les colis au Canada. Tous les articles sont suivis, les délais de livraison sont garantis et les étapes de livraison peuvent être vérifiées en ligne.

Livraison le jour suivant et en 2 jours* avec signature pour les documents

Xpresspost certifié

Notre service d'expédition qui assure l'acheminement des documents et obtient une saisie de la signature du destinataire au moment de la livraison de l'article. Ce service est idéal pour envoyer des avis importants ou des documents juridiques ou de procédure. Si on refuse de signer au moment de la livraison, l'article sera renvoyé à l'expéditeur d'origine (renvoi à l'expéditeur). Pour obtenir plus de renseignements sur ce service, consultez la section 4.4.

Livraison jusqu'à 2 jours à l'échelle locale, jusqu'à 4 jours pour une livraison à l'échelle régionale et jusqu'à 8 jours pour une livraison à l'échelle nationale*

Colis accélérés^{mc}

Notre service d'expédition d'articles par voie de surface rapide et économique au Canada. Tous les articles sont suivis, les délais de livraison sont garantis et les étapes de livraison peuvent être vérifiées en ligne.

Livraison jusqu'à 3 jours à l'échelle locale, jusqu'à 6 jours pour une livraison à l'échelle régionale et jusqu'à 10 jours pour une livraison à l'échelle nationale*

Colis standard^{mc}

Notre service d'expédition d'articles par voie de surface économique au Canada. Un numéro de repérage est fourni et l'étape de livraison peut être vérifiée en ligne.

* Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et non en jours civils.

Les délais de livraison réels dépendent de l'origine, de la destination, des conditions météorologiques et d'autres facteurs. Veuillez consulter la norme de livraison à partir de votre code postal vers une destination canadienne à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.

Les normes de livraison sont établies en fonction des conditions de livraison habituelles et, par conséquent, peuvent être modifiées sans préavis. La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe (postescanada.ca/avis) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.

2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada

Services de colis : Canada

Caractéristiques et options	Priorité ^{mc}	Xpresspost ^{mc}	Colis accélérés ^{mc}	Colis standard ^{mc}	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage					Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		p. 9
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	p. 10
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓	p. 10
Options de couverture et d'envoi contre remboursement					Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	\$	p. 10
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	p. 10
Contre remboursement (CR) jusqu'à 5 000 \$ (jusqu'à 1 000 \$ en espèces) ²	\$	\$	\$	\$	p. 11
Développement durable					Renseignements supplémentaires
Expédition carboneutre			✓	✓	p. 14
Services avec signature et preuve d'identité					Renseignements supplémentaires
Signature	■	\$	\$	\$	p. 11
Copie papier de la signature ³	\$	\$	\$	\$	p. 11
Preuve d'âge ⁴	\$	\$	\$	\$	p. 12
Options de livraison à la carte					Renseignements supplémentaires
Laisser à la porte (pas d'avis) ⁴	✓	✓	✓	✓	p. 12
Aucune « remise en lieu sûr » ⁴	✓	✓	✓	✓	p. 12
Carte Retenue pour ramassage ⁴	✓	✓	✓	✓	p. 12
Livrer au bureau de poste ⁴		✓	✓	✓	p. 12
Services de ramassage					Renseignements supplémentaires
Ramassage périodique (à horaire fixe) ⁵	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage unique sur demande ⁷	■	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ⁶	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁷	■	\$	\$	\$	p. 13
Retours					Renseignements supplémentaires
Étiquettes de retour de colis ⁴	\$	\$	\$	\$	p. 14
Renvoi à l'expéditeur ⁸	\$	\$	\$	\$	p. 13
Service de réexpédition					Renseignements supplémentaires
Rediriger un colis	\$	\$	\$	\$	p. 13

Légende

✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

- L'achat de l'option de signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.
- Certaines exceptions s'appliquent aux modes de paiement acceptables. Pour obtenir d'autres renseignements, consulter la section 2.3.4.3.
- Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires.
- Option disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
- Le ramassage périodique (à horaire fixe) est gratuit lorsque les clients achètent des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ et plus chaque année par lieu de ramassage. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
- Le ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients sont inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
- Le client doit acquitter tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez le site postescanada.ca/guidedespostes.

2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada

Une **caractéristique** est un élément qui est inclus dans le service de base.

Une **option** est une valeur ajoutée au service qui n'est pas incluse d'emblée dans le service de base. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et reliées à un numéro de repérage unique. Les options peuvent être sélectionnées au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, ou encore en apposant une étiquette ou un autocollant supplémentaire sur l'étiquette d'expédition. La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires (voir le tableau de la section 2.2).

2.3.1 Garantie de livraison à temps

La garantie de livraison à temps offre un service de remplacement ou un crédit équivalent aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. La garantie de livraison à temps pour les services Xpresspost et Colis accélérés n'est pas offerte pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de précisions, veuillez vous reporter à la section 7.3.21.10. Le service Colis standard n'offre pas de garantie de livraison à temps.

2.3.2 Repérage et confirmation de livraison

Grâce à notre technologie de suivi avancée, vos clients et vous-même serez en mesure de connaître l'état de livraison de vos envois dotés d'un code à barres, et ce, peu importe leur destination. Vous pouvez choisir de recevoir automatiquement des mises à jour de livraison électroniques et d'envoyer ces mêmes mises à jour à vos clients ou vos clients peuvent également demander à recevoir des mises à jour par message texte lorsqu'ils utilisent notre outil de repérage à postescanada.ca/reperer ou notre application mobile.

Vous pouvez visualiser en tout temps la progression de chacune de vos livraisons de colis dotés d'un code à barres grâce à notre système en ligne. Chaque activité de suivi de l'article est enregistrée et affichée dans notre système de suivi en ligne pendant un an. Une fois le colis livré, vous pouvez afficher et imprimer une confirmation de livraison en ligne jusqu'à un an. Une copie papier d'une confirmation de livraison est également disponible jusqu'à sept ans par l'entremise de notre service à la clientèle.

Consultez notre site à l'adresse postescanada.ca/reperer ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1 866 607-6301.

Au moment de la préparation des étiquettes, un numéro de repérage unique est attribué à chaque colis. Postes Canada effectue le repérage des articles au cours de leur acheminement dans le réseau de livraison. La création d'étiquettes et le suivi des activités peuvent se produire aux moments suivants :

- une étiquette d'expédition est créée électroniquement à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie;
- un article est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada;
- l'article est trié dans une des principales installations de Postes Canada;
- l'envoi est en train d'être livré par nos agents;
- l'article est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des gros destinataires de courrier;
- l'article a été livré, avec confirmation par photo de la livraison (le cas échéant) ou est jugé non distribuable et est renvoyé à l'expéditeur;
- une tentative de livraison a été effectuée, mais le destinataire n'est pas disponible pour accepter la livraison; une carte Avis de livraison indiquant où l'article peut être ramassé est alors laissée sur place;
- une carte Avis final de livraison est laissée si l'article n'a pas encore été ramassé au bureau de poste;
- lorsqu'un article n'est pas distribuable parce qu'il a été envoyé à une adresse inexacte, parce que le destinataire a refusé la livraison ou encore parce que l'article n'a pas été réclamé au bureau de poste, l'envoi sera retourné à l'expéditeur ou envoyé à une installation sécurisée pour l'élimination des articles;
- lorsque l'expéditeur a commis une erreur dans l'adresse de livraison, Postes Canada tentera de corriger l'erreur et d'assurer la livraison de l'article en question; si Postes Canada ne peut pas déterminer la bonne adresse de livraison, l'article sera retourné à l'expéditeur;
- Postes Canada a commis une erreur relative au transport de l'article, ce qui pourrait occasionner un retard;
- Postes Canada fait face à des circonstances indépendantes de sa volonté, ce qui pourrait occasionner un retard de la livraison; les balayages de force majeure seront effectués en cas de :
 - conditions météorologiques rigoureuses/catastrophes naturelles (p. ex., violentes tempêtes de neige ou de verglas, rues enneigées, chaleur et froid extrêmes, tornades et ouragans);
 - retards liés aux services de transport;
 - manifestations;
 - panne d'électricité (réseau public).
- Remarque : Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

2.3.3 Services offerts pour repérer les articles

Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu pour les services d'expédition dotés de codes à barres. Notifications par courriel sont offertes si vous créez des commandes de colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie ou si vous ou votre client utilisez notre outil de repérage à l'adresse postescanada.ca/reperer. Vos clients peuvent recevoir des avis par message texte lorsqu'ils utilisent notre outil de suivi à postescanada.ca/reperer ou notre application mobile.

Voici les types d'activités de repérage qui peuvent faire l'objet de mises à jour sur la livraison :

- **Expédition.** Indique que la commande d'expédition a été créée et que l'article a été remis à Postes Canada pour être livré. Disponible avec des avis par courriel.
- **Exception.** Vous informe de toute interruption imprévue de la livraison (p. ex., articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur, articles retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, erreurs d'adressage, erreurs de transport). Disponible avec des avis par courriel et message texte.
- **Livraison.** Vous serez informé lorsque l'article est en cours de livraison, un article peut être ramassé dans un bureau de poste ou la livraison (à une résidence, à une boîte postale communautaire ou à une armoire à colis) est confirmée. Disponible avec des avis par courriel et message texte.

Repérage mobile sur votre téléphone intelligent

Postes Canada propose des applications gratuites de repérage mobile pour les appareils IOS[™] et Android[™], grâce auxquelles vous pouvez repérer vos articles et confirmer leur étape de livraison, où que vous soyez. Les clients peuvent aussi utiliser ces applications mobiles pour calculer les tarifs d'expédition, rechercher un code postal ou trouver le bureau de poste le plus près. Ils peuvent ainsi déposer rapidement et facilement des colis déjà étiquetés ou acheter des services d'expédition. Ces applications peuvent être téléchargées facilement à partir de l'App Store[™] ou de la boutique Google Play[™].

Repérage d'articles à l'aide de votre propre numéro de référence

En plus de faire le suivi de vos envois en vérifiant le numéro de repérage de Postes Canada, vous pouvez associer un nom ou un numéro de référence interne à un envoi lorsque vous créez l'étiquette d'expédition. Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou les logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie vous permettent d'ajouter jusqu'à 2 noms ou numéros de référence (maximum de 35 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence des envois peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison de l'article à l'adresse postescanada.ca/reperer et pour les mettre en correspondance avec des dossiers dans vos propres systèmes administratifs.

Suivi automatisé des colis

Le suivi automatisé des colis (SAC) permet aux gros expéditeurs de recevoir automatiquement des données sur les activités de suivi pour tous les colis canadiens expédiés par Postes Canada. Les mises à jour du SAC sont souvent intégrées aux systèmes internes des expéditeurs afin d'offrir une visibilité de suivi à l'échelle des articles au personnel du Service à la clientèle et aux clients. Pour assurer la réception des données de suivi du SAC, il faut préparer les colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada

ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Le SAC affiche les données de suivi dans deux formats normalisés, c'est-à-dire en fichier EDI 214 ou en fichier plat. Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir plus de renseignements.

Confirmation de livraison automatisée

La confirmation de livraison (CL) automatisée permet aux clients du service de colis dont le volume de courrier est élevé de recevoir des fichiers PDF qui contiennent les CL accompagnées d'une preuve de livraison avec ou sans signature pour chaque article expédié. Cela est utile pour l'expédition de documents juridiques puisqu'il offre des preuves que les articles ont été livrés et que la signature du destinataire a été obtenue. Pour recevoir les confirmations de livraison automatisées, il faut préparer les articles à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Communiquez avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements.

2.3.4 Options de couverture-responsabilité et d'envoi contre remboursement

2.3.4.1 Couverture-responsabilité

Les services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés ainsi que les produits prépayés comprennent une couverture-responsabilité en cas de perte, de dommages ou de défaillance du service d'envoi contre remboursement (CR)¹ jusqu'à concurrence de 100 \$. La première tranche de 100 \$ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de la nature des articles expédiés et du service utilisé. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations).

2.3.4.2 Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$)

Vous pouvez acheter une couverture-responsabilité supplémentaire par tranches de 100 \$ et jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour la plupart des articles expédiés au Canada, y compris la plupart des produits et des étiquettes prépayés. À l'exception du service Priorité qui offre l'option de signature sans frais, l'achat de l'option de signature est obligatoire lors de l'achat de toute couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus. Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 7.3.21.

1. L'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés. Pour obtenir plus de renseignements sur la défaillance du service d'envoi CR, consultez la section 2.3.4.3.

2.3.4.3 Envoi contre remboursement^{1,2}

L'option d'envoi CR est offerte pour la plupart des envois du régime intérieur, moyennant des frais supplémentaires. Pour sélectionner l'option d'envoi CR, vous devez préparer et transmettre votre commande de colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, d'un système d'expédition d'un tiers approuvé par Postes Canada ou à l'aide des services Web de Postes Canada. Avant que l'article soit remis au destinataire, celui-ci (ou son représentant) doit payer le montant de l'envoi CR selon les indications de l'expéditeur sur le formulaire d'envoi CR ou l'étiquette d'expédition. Une fois perçues, les sommes de l'option d'envoi CR sont transmises à l'expéditeur par l'intermédiaire d'un chèque ou d'un transfert électronique de fonds et peuvent être assujetties à un délai de versement de 10 jours ouvrables. L'option d'envoi CR est offerte pour les transactions allant jusqu'à 5 000 \$.

Modes de paiement :

- la carte de crédit jusqu'à 100 \$;
- l'argent comptant jusqu'à 1 000 \$;
- la carte de débit jusqu'à 5 000 \$ (le paiement par carte de débit n'est pas offert dans tous nos bureaux de poste; les limites de transactions pourraient devoir être ajustées par la banque afin de payer par carte de débit);
- le chèque certifié jusqu'à 5 000 \$ (libeller un chèque certifié à l'ordre de la Société canadienne des postes);
- la traite bancaire jusqu'à 5 000 \$ (libeller une traite bancaire à l'ordre de la Société canadienne des postes);
- le mandat-poste jusqu'à 5 000 \$ (chaque mandat-poste ne doit pas dépasser un montant de 999,99 \$ et doit être libellé à l'ordre de la Société canadienne des postes).

Au moment de sélectionner l'option d'envoi CR, l'expéditeur doit s'assurer que le montant de l'envoi CR ne dépasse pas la valeur réelle de l'article expédié.

Un expéditeur ne peut pas envoyer d'articles que le destinataire n'a pas demandés ni utiliser l'option d'envoi CR pour percevoir des sommes qui lui sont dues pour une transaction antérieure. Tous les mandats-poste, les traites bancaires et les chèques certifiés au montant à percevoir doivent être libellés à l'ordre de Postes Canada. L'expéditeur assume tous les risques liés au paiement par mandat-poste, traite bancaire ou chèque certifié.

Lorsque l'article CR est non distribuable

S'il est impossible de trouver le destinataire, si celui-ci ne paie pas ou refuse de payer le montant de l'envoi CR ou si une étiquette manuelle d'expédition est utilisée, l'article sera considéré comme non distribuable et renvoyé à l'expéditeur. Des frais de retour s'appliqueront. Les frais associés à l'option d'envoi CR ne seront pas remboursés.

Défaillance du service d'envoi CR

Si un article CR a été livré, mais que les sommes de l'option d'envoi CR n'ont pas été transmises à l'expéditeur, ce dernier peut présenter une réclamation pour défaillance du service d'envoi CR. La responsabilité de Postes Canada est limitée à une somme égale au moindre des montants suivants : le montant de l'envoi CR ou le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 7.3.21.

Si un expéditeur veut maximiser la couverture-responsabilité disponible en cas de défaillance du service d'envoi CR, l'expéditeur peut acheter une couverture-responsabilité supplémentaire pour son article CR afin que la couverture-responsabilité totale disponible soit égale au montant de l'envoi CR². Le montant de

l'envoi CR ne doit jamais être supérieur à la valeur réelle de l'article expédié. Postes Canada ne remboursera pas l'expéditeur pour la couverture-responsabilité supplémentaire achetée.

2.3.5 Services avec signature et preuve d'identité

2.3.5.1 Signature³

L'obtention de la signature garantit une remise personnelle de l'article à la livraison et constitue une preuve que la livraison a été effectuée. Le nom du signataire est consigné ainsi que sa signature. Cette option est sans frais pour les services PrioritéSM et XpresspostSM certifié. Pour le service Priorité, l'option Signature sans frais doit être sélectionnée lorsque la couverture-responsabilité supplémentaire est achetée.

Si l'individu qui reçoit l'article refuse de signer, l'agent de livraison inscrira « SIGNATURE REFUSÉE » aux fins de suivi de l'article en question. Avant de remettre l'article, l'agent de livraison saisira le nom de famille et l'initiale du prénom de la personne qui reçoit l'article. Ce procédé est différent pour les articles expédiés par l'entremise du service Xpresspost certifié; si le receveur refuse de signer au moment de la livraison, l'article Xpresspost certifié sera renvoyé à l'expéditeur d'origine.

Lorsque la signature est recueillie à la porte

Lorsqu'une personne répond à la porte, l'agent de livraison obtiendra la signature et le nom du signataire, puis remettra l'article au receveur. Les articles nécessitant une signature ne sont pas livrés à des enfants.

Si personne ne répond, l'agent de livraison laissera une carte Avis de livraison dans le réceptacle à courrier du destinataire, qui le dirigera vers le bureau de poste désigné pour ramasser son article.

Lorsque la signature est recueillie au bureau de poste

Seul le destinataire ou un représentant autorisé peut ramasser un article nécessitant une signature au bureau de poste.

- Le destinataire doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur l'article.
- Si le destinataire demande à un représentant autorisé de ramasser l'article, le représentant doit montrer une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement et un des documents suivants : une carte Avis de livraison ou une copie de l'avis électronique de livraison signée par le destinataire indiquant le nom du représentant autorisé à ramasser l'article ou un document juridique prouvant qu'il est habilité à agir au nom du destinataire (p. ex., une procuration, une nomination en tant que curateur ou une lettre d'autorisation).

Remarque : Si une personne vivant en cohabitation ramasse un article au bureau de poste au nom du destinataire, cette personne doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur l'article. Si la pièce d'identité ne comprend pas d'adresse, une preuve de résidence est requise (p. ex., une facture de services publics).

1. L'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés ou lors de l'utilisation d'étiquettes manuelles d'expédition (33-086-397 ou 33-086-414). Pour obtenir plus de renseignements sur la défaillance du service d'envoi CR, consultez la section 2.3.4.3.
2. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 7.3.21.
3. Dans le cas du service PrioritéSM, l'option de signature est offerte gratuitement.

Pour en savoir plus sur les exigences relatives à l'identification, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes à la section « Les politiques ».

2.3.5.2 Preuve d'âge (18, 19 ou 21 ans)¹

L'option de preuve d'âge garantit que si le destinataire semble avoir moins de 30 ans, une pièce d'identité avec photo prouvant l'âge sera demandée, et la signature et le nom du signataire seront enregistrés. L'article sera uniquement remis à une personne ayant présenté une pièce d'identité acceptable prouvant l'âge requis (18, 19 ou 21 ans) choisi par le client sous l'option de preuve d'âge. Consultez le Guide des postes du Canada à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes sous la rubrique « Les politiques » pour obtenir une liste indiquant les preuves d'âge de la majorité exigibles selon la province ou le territoire. Étant donné que l'âge légal pour certaines marchandises peut différer de l'âge de majorité selon la province ou le territoire, c'est la responsabilité du client d'assurer que l'âge approprié est choisi sous l'option de preuve d'âge.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les articles inadmissibles et contrôlés, reportez-vous au *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles. Il incombe au client de s'assurer que les lois canadiennes sont respectées au moment de l'expédition des articles.

2.3.6 Options de livraison offertes avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie

Les options suivantes vous offrent la flexibilité nécessaire pour personnaliser l'expérience vécue par vos clients.

Laisser à la porte (pas d'avis)^{2,3}

Cette option est disponible uniquement pour les articles livrés le plus souvent à la porte. Une tentative de livraison est effectuée à la porte. Si personne ne peut prendre livraison de l'article et que celui-ci entre dans le réceptacle à courrier du destinataire, l'agent de livraison laisse l'article dans le réceptacle. Si l'article n'entre pas dans le réceptacle à courrier ou si celui-ci est plein, et s'il y a un endroit où il est possible de déposer l'article en lieu sûr (c'est-à-dire un endroit sécuritaire où l'article peut être laissé à l'abri des intempéries et hors de la vue des passants), l'article sera déposé en lieu sûr et une photo sera prise au moment de la livraison (fonction de confirmation par photo de la livraison).

La photo indique l'emplacement de l'article livré et elle peut être consultée en ligne par la clientèle dans leur compte de Postes Canada. S'il n'est pas possible de déposer l'article en lieu sûr, une carte Avis de livraison laissée à la porte indiquera à quel bureau de poste on pourra le ramasser.

Aucune « remise en lieu sûr »^{2,3}

Cette option modifie uniquement le procédé de livraison applicable aux articles livrés à la porte. L'article est laissé dans le réceptacle à courrier du destinataire. Si l'article n'entre pas dans le réceptacle, une tentative de livraison est effectuée à la porte. Si personne ne peut prendre livraison de l'article, une carte Avis de livraison est laissée à l'intention du destinataire et ce dernier peut aller chercher l'article au bureau de poste désigné.

Carte Retenue pour ramassage^{2,3,4}

Cette option convient aux envois contenant des produits thermosensibles. Une carte Avis de livraison est laissée à l'attention du destinataire et l'article est expédié au bureau de poste désigné. Le destinataire (ou son représentant) doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement au moment de ramasser l'article.

Livrer au bureau de poste^{2,4}

Postes Canada offre cette option de livraison novatrice par l'intermédiaire de ses services Web. Avec cette option, vos clients en ligne peuvent demander la livraison de leurs envois au bureau de poste de leur choix. Postes Canada dispose d'un vaste réseau de bureaux de poste sécuritaires, qui rend cette option idéale pour les articles de grande valeur ou ceux exigeant une température contrôlée.

Un avis électronique automatique est envoyé au destinataire une fois l'article livré au bureau de poste pour l'informer que son colis est prêt à être ramassé. Si le destinataire n'a pas ramassé son envoi après cinq jours civils, il reçoit un deuxième courriel et un message téléphonique afin de lui rappeler de venir récupérer son article.

Au bureau de poste, le destinataire (ou son représentant) doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par un gouvernement à des fins d'authentification. Si l'article n'a toujours pas été ramassé au bout de 15 jours civils, il est retourné à l'adresse d'origine indiquée sur l'étiquette d'expédition. Reportez-vous à la section 5 pour en savoir plus sur nos solutions en ligne et nos outils d'expédition.

2.3.7 Services de ramassage

Postes Canada offre des services de ramassage dans la plupart des régions urbaines et suburbaines. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir si le service de ramassage est offert dans votre région, pour faire une demande de ramassage et pour trouver les heures limites locales pour le ramassage unique sur demande.

Les utilisateurs admissibles au service de ramassage périodique (à horaire fixe) reçoivent le service gratuitement ou paient un tarif hebdomadaire en fonction de leurs achats annuels.

1. Les clients doivent s'inscrire pour obtenir cette option. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour en savoir plus.
2. Cette option est uniquement offerte avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
3. Veuillez consulter la section 2.4 pour obtenir d'autres renseignements sur la méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada.
4. Aucune tentative de livraison à la porte ne sera faite.

Ramassage périodique (à horaire fixe)¹

Le service de ramassage périodique (à horaire fixe) convient aux expéditeurs plus fréquents. Ce service est offert les jours ouvrables et peut être organisé à une heure convenue par les deux parties, de façon à assurer le dépôt efficace de vos articles dans le réseau de livraison de Postes Canada.

Les frais de ramassage périodique (à horaire fixe) sont fondés sur le total annuel des achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage. Ce tarif hebdomadaire permet de prévoir et d'établir les budgets plus facilement, surtout si les volumes de vos envois varient d'une semaine à l'autre. Il y a trois niveaux de frais de ramassage périodique (à horaire fixe) :

Achats annuels (12 mois) de services d'expédition de colis*	Frais de ramassage périodique (à horaire fixe)
15 000 \$ ou plus	Aucuns frais
Entre 2 500 \$ et 14 999 \$	7,50 \$ par semaine
Moins de 2 500 \$	Le ramassage périodique (à horaire fixe) n'est pas disponible. Le ramassage unique sur demande est disponible.

* Comprendent les expéditions de colis et les frais associés aux options, exception faite des frais liés au service de ramassage et des taxes.

Postes Canada examine les achats de services d'expédition de colis de chaque client par emplacement de ramassage pour déterminer la disponibilité des services de ramassage et les frais connexes du client. Le ramassage périodique (à horaire fixe) est seulement offert aux clients qui utilisent un numéro de compte ou une carte de crédit enregistrée dans leur profil comme mode de paiement pour payer les services de colis. Les achats de services d'expédition de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats de services d'expédition de colis au Canada en vue de la détermination des frais hebdomadaires du client.

Le ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie, qui permet aux clients d'étendre leur service de ramassage périodique (à horaire fixe) à d'autres adresses, est également offert moyennant des frais hebdomadaires. Les clients disposant d'un numéro de compte peuvent prendre eux-mêmes les dispositions pour les emplacements supplémentaires de ramassage ou fournir leur numéro de compte de Postes Canada au tiers, autorisant ainsi ce dernier à prendre les dispositions pour le ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie.

Pour mettre en place le service de ramassage périodique (à horaire fixe), autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ou vérifier la disponibilité du service de ramassage dans votre région, consultez le site Web postescanada.ca/ramassage en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 866 607-6301.

Ramassage unique sur demande¹

Utilisez ce service pour organiser un ramassage unique à un moment qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que l'expédition ne soit faite par l'entremise des services Priorité. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte ou d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil, (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Le ramassage unique sur demande en tierce partie permet aux clients d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Les clients peuvent prendre des dispositions pour le ramassage à l'adresse d'un tiers eux-mêmes ou fournir au tiers leur numéro de compte pour qu'il organise le ramassage unique sur demande. Si vous voulez autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage unique sur demande, veuillez communiquer avec votre représentant.

Pour organiser un ramassage unique sur demande, confirmer la disponibilité du service de ramassage ou vérifier les heures limites de votre région, consultez le site Web postescanada.ca/ramassage en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 866 607-6301 pendant les heures d'ouverture.

2.3.8 Rediriger un colis

Notre service en ligne convivial pour rediriger un colis vous permet de gérer vos besoins en matière de colis avec une souplesse et un contrôle accrus. Vous pouvez rediriger ou rappeler des colis en cours d'expédition, que ce soit pour corriger des erreurs de commande, pour mettre à jour des adresses à la demande des clients, pour intervenir lors de rappels de produits ou pour prévenir la fraude.

Pour des articles redirigés avec succès, un droit de service s'appliquera. La date selon la norme de service et la date de livraison prévue seront ajustées et fournies en fonction de la deuxième partie de l'envoi. Toutefois, les garanties de livraison à temps ne s'appliqueront plus.

Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous sur le site postescanada.ca/redirigeruncolis.

2.3.9 Renvoi à l'expéditeur^{2,3,4}

Le colis sera traité comme un Renvoi à l'expéditeur s'il n'a pas été ouvert et si une ou plusieurs des conditions ci-dessous s'appliquent :

- l'article est refusé par le destinataire ou porte la mention « Déménagé » ou « Inconnu » (occupant);
- l'article n'a pas été réclamé par le destinataire;
- l'adresse de livraison est incomplète ou inexistante;
- il s'agit d'un article de départ d'origine qui ne comporte pas d'étiquette du service de retour de colis;
- une étiquette manuelle d'expédition pour envoi contre remboursement (CR) (33-086-397 ou 33-086-414) est employée.

Postes Canada tente de livrer tous les colis. Cependant, si elle n'est pas en mesure d'effectuer la livraison de l'article, le colis est retourné à l'adresse d'origine inscrite sur l'étiquette d'expédition. Si l'article

1. Tous les articles à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande transmis (manifeste ou connaissance) dûment rempli. Des renseignements manquants sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, le retard ou le renvoi à l'expéditeur du colis; des frais supplémentaires pourront aussi être imposés. Il existe trois exceptions à cette règle :
 - les articles préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) en ligne portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les articles portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.
2. Les options supplémentaires ne sont pas disponibles pour l'achat. L'option de signature obligatoire est incluse gratuitement au client (expéditeur).
3. La couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les services Colis accélérés, Xpresspost et Priorité. Une couverture supplémentaire n'est pas disponible.
4. Tous les articles doivent satisfaire aux exigences établies dans la présente convention. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 6, L'ABC des services d'expédition.

demeure intact, les frais de renvoi à l'expéditeur n'incluent pas les frais de caractéristiques et d'options. Le client doit acquitter tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel de l'article et son équivalent volumétrique.

Toutes les garanties de livraison à temps sont nulles pour les articles renvoyés à l'expéditeur.

Remarque : Les articles retournés qui sont refusés par l'expéditeur (client) sont traités à titre d'envois non distribuables et détruits ou recyclés aux frais du client (frais d'élimination ou d'expédition, et autres frais applicables), conformément à la politique de Postes Canada sur les envois non distribuables.

En outre, pour les produits prépayés, les frais d'expédition de renvoi à l'expéditeur sont établis en fonction du poids réel ou l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article renvoyé à l'expéditeur, ainsi que sur l'origine et la destination de l'article renvoyé à l'expéditeur, selon le plus élevé des deux. Le client doit inscrire son numéro de client à l'endroit indiqué sur l'étiquette prépayée. Dans le cas contraire, l'article renvoyé à l'expéditeur sera annoncé par carte pour ramassage et les frais d'expédition du renvoi à l'expéditeur seront facturés au moment du ramassage aux prix non escomptés qui étaient en vigueur au moment de l'envoi.

2.3.10 Solutions de retour de colis^{1,2,3}

Postes Canada offre plusieurs options pour les retours ou les remboursements des achats effectués en ligne, ainsi que pour les produits défectueux, non voulus ou désuets. Nos étiquettes de retour de colis portent un numéro de repérage et un code à barres, ce qui permet d'effectuer le suivi des envois retournés. Vous recevez une facture uniquement si l'étiquette de retour de colis est utilisée. Le client doit acquitter tous les frais connexes de retour.

- **Inclure une étiquette de retour de colis dans l'envoi de votre commande initiale :**
 - **Imprimer une étiquette au moment de l'expédition⁴.** Pour les envois sortants traités à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, vous pouvez créer et imprimer une étiquette de retour de colis comportant un numéro de repérage unique que vous pouvez inclure à votre envoi. Une seule étiquette de retour par article doit être imprimée.
 - **Préimprimer une étiquette.** S'il n'est pas pratique pour vous de produire une étiquette de retour de colis au moment de créer l'étiquette d'expédition initiale, nous offrons des étiquettes de retour de colis préimprimées en format 10,16 cm (4 po) sur 15,24 cm (6 po). Communiquez avec votre représentant de Postes Canada.
- **Demander et imprimer une étiquette de retour de colis à partir d'un site Web.** À l'aide de nos services Web, vos clients peuvent demander et imprimer des étiquettes de retour de colis assorties d'un numéro de repérage unique directement à partir de votre site Web et les apposer directement sur leurs envois. Une seule étiquette de retour par article doit être imprimée.
- **Demander et imprimer une étiquette de retour de colis à partir du site postescanada.ca.** Vous pouvez créer et gérer de façon autonome une ou plusieurs politiques de retour de colis. Envoyez le lien de la politique de retour de colis sur le site Web de Postes Canada à vos clients afin qu'ils puissent demander une étiquette de retour de colis pour leur envoi.
- **Demander une étiquette de retour de colis et expédier un colis à partir de n'importe quel bureau de poste.** Grâce aux politiques de retour de colis créées à partir du site postescanada.ca/retour, vous pouvez mettre vos étiquettes à la disposition de vos clients à n'importe quel bureau de poste automatisé. Vos clients peuvent se présenter à n'importe quel

bureau de poste avec leur numéro d'identification de retour de Postes Canada, demander une étiquette de retour de colis, apposer celle-ci sur leur article et procéder au dépôt. Au besoin, Postes Canada peut également valider les numéros d'autorisation de retour et recueillir des renseignements supplémentaires auprès de votre client (numéro de compte, numéro de commande initiale, etc.).

- **Le service de retour d'articles sans étiquette ni emballage** permet aux entreprises clientes d'offrir à leur clientèle une option pratique de retour à un bureau de poste sans avoir à emballer ni à étiqueter l'article.
 - Les particuliers peuvent entamer le processus de retour sans étiquette ni emballage en ligne à l'adresse postescanada.ca/obtenir-etiquette-de-retour. Ils peuvent aussi passer par votre site Web si vous profitez d'une intégration directe avec nos services Web. Vous pouvez aussi demander à votre fournisseur de plateforme d'activer le service pour votre clientèle.
 - L'emballage et l'étiquette de retour ne seront fournis que lorsque l'entreprise cliente l'autorise et que les particuliers déposent les articles à retourner à un bureau de poste participant.
 - Des restrictions s'appliquent quant au contenu et aux dimensions des articles retournés⁵.

Postes Canada a également amélioré ses capacités de suivi des retours et de production de rapports, ce qui vous permet de recevoir des mises à jour périodiques sur l'état de tous vos retours, y compris sur le volume de retours prévu pendant une période de cinq jours.

Pour en savoir plus au sujet des retours, consultez le site postescanada.ca/retour.

2.3.11 Développement durable

Expédition carboneutre

Les services Colis standard et Colis accélérés du régime intérieur comprennent l'expédition carboneutre. L'expédition carboneutre est rendue possible par l'achat de crédits carbone qui compensent les émissions générées par l'expédition des initiatives environnementales qui élimineront la quantité équivalente d'émissions de l'atmosphère. Consultez notre page sur le **développement durable** pour en apprendre plus sur notre plan et ce que nous faisons pour contribuer à assurer un avenir durable. Visitez notre page sur la **livraison écoresponsable** pour en savoir plus sur l'expédition carboneutre.

1. Les options supplémentaires ne sont pas disponibles pour l'achat. L'option de signature obligatoire est incluse gratuitement au client (expéditeur).
 2. La couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les services Colis accélérés, Xpresspost et Priorité. Une couverture supplémentaire n'est pas disponible.
 3. Tous les articles doivent satisfaire aux exigences établies dans la présente convention. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 6, L'ABC des services d'expédition.
 4. Option uniquement disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
 5. Restrictions :
 - L'envoi de retour ne doit pas contenir d'**objets inadmissibles** ou d'articles ayant des exigences d'emballage ou d'étiquetage précises, comme indiqué dans l'**ABC de l'expédition**. L'acceptation des produits électroniques ou fragiles dans le cadre du service de retour d'articles sans étiquette ni emballage est à la discrétion de l'entreprise cliente.
 - Postes Canada ne saurait être tenue responsable des dommages pendant l'expédition.
 - Tous les articles composant un seul envoi de retour ne doivent pas dépasser 50 cm x 40 cm x 5 cm (20 po x 16 po x 2 po) ou peser plus de 22 kg.
- Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez communiquer avec votre représentant ou représentante de Postes Canada.

2.4 Méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada

Les procédés de livraison de Postes Canada varient en fonction de la densité de la population et de l'infrastructure du réseau. L'utilisation de l'option de signature, de l'option d'envoi contre remboursement (CR) ou de l'option d'envoi CR en provenance des États-Unis pour la perception de fonds change également la façon dont le courrier est livré à une adresse postale, car ces articles doivent être livrés en mains propres.

Avec signature



Boîte postale communautaire ou boîte postale multiple



Courrier livré à la porte



Boîte aux lettres rurale



Case postale ou poste restante

Une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire¹.
Si personne ne répond, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.

Une carte Avis de livraison² est déposée dans la case postale du destinataire.

Avec perception de fonds



Boîte postale communautaire ou boîte postale multiple



Courrier livré à la porte



Boîte aux lettres rurale



Case postale ou poste restante

Une carte Avis de livraison² est laissée dans le compartiment à courrier.

Une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.

Une carte Avis de livraison² est laissée dans la boîte aux lettres.

Une carte Avis de livraison² est déposée dans la case postale du destinataire.

Aucune signature requise, aucune perception de fonds



Boîte postale communautaire ou boîte postale multiple



Courrier livré à la porte



Boîte aux lettres rurale



Case postale ou poste restante

L'article est livré dans le compartiment à courrier ou dans le compartiment à colis.

Si l'article est trop grand pour le compartiment à courrier ou le compartiment à colis, une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire¹.

Si personne ne peut prendre livraison de l'article, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.

L'article est livré à la porte.

Si personne ne peut prendre livraison de l'article et si l'article est trop grand pour le réceptacle à courrier du client, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.

L'article est livré dans le réceptacle à courrier.

Si l'article est trop grand pour le compartiment à courrier, une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire¹.

L'article est livré à la case postale du destinataire.

Si l'article n'entre pas dans la case postale, une carte Avis de livraison² y est laissée.

1. Dans les zones rurales, lorsque le réceptacle à courrier du destinataire est soit une boîte postale communautaire, une boîte postale multiple ou une boîte aux lettres rurale, une tentative de livraison est effectuée à la porte lorsque le client demeure à moins de 0,5 km du parcours d'itinéraire. Sinon, une carte Avis de livraison² est laissée dans le réceptacle de courrier du destinataire.
2. Une carte Avis de livraison est utilisée pour aviser le destinataire que l'article est prêt à être ramassé au bureau de poste désigné. Une carte Avis final est envoyée au destinataire si l'article n'a pas été ramassé après cinq jours civils. L'article est conservé au bureau de poste pendant 15 jours civils, après quoi il est renvoyé à l'expéditeur. Dans le cas d'immeubles d'habitation, une tentative de livraison est effectuée à la porte. Dans les immeubles avec système d'interphone, le fait de sonner chez le client constitue une tentative de livraison. Lorsque l'ascenseur est en panne, l'agent effectue une tentative de livraison dans la mesure du possible, en tenant compte de sa sécurité et de son bien-être; sinon, une carte Avis de livraison est laissée à l'attention du destinataire. Dans le cas des copropriétés, le gardien de sécurité ou le concierge peut signer au nom du client (résident), selon l'entente signée avec ce dernier et à condition qu'il ait rempli et soumis un formulaire Lettre d'autorisation. Une copie de l'un de ces documents doit être fournie à Postes Canada.
3. À la discrétion de Postes Canada, l'article peut être déposé en lieu sûr, à condition qu'une signature ou une perception de fonds ne soit pas requise. Dans le cas d'un immeuble d'habitation, l'article peut être laissé au service d'administration de l'immeuble. Une carte Remise en lieu sûr, sur laquelle est indiqué l'emplacement du dépôt en lieu sûr, est laissée dans le réceptacle à courrier du destinataire.

Remarque : Ces procédures s'appliquent aux services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard.

2.5 Normes de livraison au Canada

Les normes de livraison correspondent au délai de transport prévu, en jours ouvrables, entre les jours de dépôt (jour 0) et de livraison d'articles déposés avant l'heure limite locale. Un jour ouvrable est un jour autre que le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada. Pour tous les services, les dépôts effectués les jours autres que les jours ouvrables sont considérés comme ayant été acceptés le jour ouvrable suivant. Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique ou après l'heure limite de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont jugés déposés le jour ouvrable suivant. Visitez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites pour obtenir une liste des heures limites des installations postales. Ces heures peuvent changer.

Les normes de livraison s'appliquent aux articles Colis standard ou aux articles assortis d'une étiquette de renvoi à l'expéditeur, mais elles ne sont pas garanties. Les normes de livraison sont établies en fonction des moyens de transport disponibles et, par conséquent, peuvent être modifiées sans préavis. Visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir plus de détails et pour une liste de régions éloignées (section 4).

Bien que la norme de livraison soit garantie pour certains services (voir la section 2.1), la garantie peut être modifiée pendant une période de pointe (voir la section 7.3.21.10) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.

Afin de vous offrir le meilleur service possible et de résumer les normes de livraison, nous avons créé différentes zones pour les services offerts à l'échelle nationale. Les zones sont définies comme étant locales, régionales et nationale.

Zone locale	Zone régionale	Zone nationale
L'article est acheminé dans un même grand centre urbain, une même ville, une même municipalité ou un même village. Par exemple : de Vancouver à Vancouver.	L'article est acheminé dans une même région. Par exemple : de Vancouver à Winnipeg (région de l'Ouest).	L'article est acheminé d'une région à l'autre. Par exemple : de Vancouver à Charlottetown.

2.5.1 Normes de livraison

Normes de livraison entre la plupart des grands centres urbains du Canada**

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	Jour suivant	Jour suivant	De 1 à 2 jours	De 1 à 3 jours
Zone régionale	Jour suivant	Jour suivant	De 1 à 4 jours	De 3 à 6 jours
Zone nationale	Jour suivant	2 jours	De 2 à 8 jours	De 4 à 10 jours

Normes de livraison des centres urbains secondaires au Canada**

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	Jour suivant	Jour suivant	De 1 à 2 jours	De 2 à 3 jours
Zone régionale	De 1 à 2 jours	2 jours	De 2 à 5 jours	De 3 à 7 jours
Zone nationale	De 1 à 3 jours	3 jours	De 4 à 12 jours	De 4 à 13 jours

Normes de livraison pour les régions éloignées au Canada**

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	5 jours	5 jours	De 6 à 7 jours	De 6 à 9 jours
Zone régionale	De 5 à 7 jours	De 5 à 7 jours	De 6 à 14 jours	De 6 à 14 jours
Zone nationale	De 5 à 8 jours	De 5 à 8 jours	De 6 à 14 jours	De 7 à 14 jours

* Des exceptions peuvent s'appliquer dans certaines régions.

† Des normes de livraison précises ont été établies pour chaque combinaison de points d'origine et de destination. Trouvez la norme de livraison précise à partir de votre code postal vers une destination canadienne à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.

Grand centre urbain : Une région où se trouve une installation de traitement pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier. Visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir plus de détails (section 4).

Centre urbain secondaire : Une région sans installation de traitement. Visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir plus de détails (section 4).

2.5.2 Délimitation des régions du Canada

Région	Définition
Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick
Centre	Québec et Ontario (y compris le nord-ouest de l'Ontario – codes postaux P7A-L, P8N, P8T, P9A, P9N, P0T-Y)
Ouest	Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba (y compris le nord-ouest de l'Ontario – codes postaux P7A-L, P8N, P8T, P9A, P9N, P0T-Y)
Nunavut Est	X0A
Nunavut Ouest	X0B, X0C
Territoires du Nord-Ouest	X0E, X0G et X1A
Yukon	Yukon

2.5.3 Grands centres urbains et régions



A woman with dark hair, wearing a white t-shirt and a camera around her neck, is sitting on a boat. She is looking at a laptop and holding a credit card. The background shows a tropical setting with palm trees and a blue sky. The image is split diagonally by a grey and white line.

Services d'expédition à destination des É.-U. et du régime international

Découvrez comment nous pouvons vous aider à attirer des acheteurs, à demeurer concurrentiel et à augmenter vos ventes en ligne en étendant vos activités de cybercommerce au-delà des frontières du Canada. Postes Canada a tout ce dont vous avez besoin pour joindre les marchés outre-frontière : options de services d'expédition, formulaires douaniers intégrés, solutions de repérage, et plus encore.

3.1 Services de colis : États-Unis

Options d'expédition

Livraison en 2 ou 3 jours ouvrables

Xpresspost^{mc} – É.-U.

Le meilleur choix lorsque vous devez expédier des documents ou des colis vers des destinations aux États-Unis de façon rapide et économique. Le service Xpresspost – É.-U. propose une livraison rapide, avec une garantie de livraison à temps[†], la confirmation de livraison avec signature, une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les envois et la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi facilement en ligne.

Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables pour les gros colis

Colis accélérés^{mc} – É.-U.

Un service d'expédition abordable pour l'envoi de gros colis à destination des États-Unis. Ce service comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les envois autres que des documents, ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne.

Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables pour les articles petits et légers

Paquet repérable^{mc} – É.-U.

Un service d'expédition fiable pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) à destination des É.-U. Idéal pour le cybercommerce, ce service comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne.

Livraison en aussi peu que 5 jours ouvrables pour les articles petits et légers

Petit paquet^{mc} par avion – É.-U.

Un service d'expédition économique pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) à destination des États-Unis.

† Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 3.4.1.

Remarque : Pour obtenir plus de précisions sur les normes de livraison, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et non en jours civils et excluent le délai de traitement aux douanes. De plus, elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles; elles peuvent être modifiées sans préavis.

La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe (précisions à postescanada.ca/avis) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.

3.2 Services de colis : Régime international (ailleurs qu'aux États-Unis)

Options d'expédition

Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables	Xpresspost^{mc} – International Le meilleur choix lorsque vous devez expédier des documents ou des colis vers des destinations internationales rapidement et de façon rentable. Le service Xpresspost – International est offert vers plus de 80 destinations partout au monde et propose une livraison rapide, avec une garantie de livraison à temps, une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$, le nom du signataire et la possibilité de confirmer facilement l'étape de livraison de votre envoi en ligne. Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/xpresspostinternationalfr .
Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables	Paquet repérable^{mc} – International Un service d'expédition fiable pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) vers certaines destinations internationales. Ce service, qui est idéal pour le commerce électronique, comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne. Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/paquetreperable .
Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les articles petits et légers	Petit paquet^{mc} par avion – International Un service d'expédition économique pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) vers des destinations internationales.
Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les gros colis	Colis-avion – International Un service d'expédition économique pour l'envoi de gros colis vers des destinations internationales. Ce service est offert pour les destinations non desservies par le service Xpresspost – International.
Livraison en 1 mois à 3 mois[△] pour les articles petits et légers	Petit paquet^{mc} de surface – International Le service d'expédition le plus économique pour l'envoi d'articles petits et légers (moins de 2 kg) qui n'ont pas à être livrés dans un délai particulier à des destinations internationales.
Livraison en 1 mois à 3 mois[△]	Colis de surface – International Le service d'expédition le plus économique pour l'envoi de colis plus gros qui n'ont pas à être livrés dans un délai particulier à des destinations internationales.

[△] Selon la destination.

Remarque : Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez le site postescanada.ca/guidedespostes. Pour obtenir plus de précisions sur les normes de livraison, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et non en jours civils et excluent le délai de traitement aux douanes. De plus, elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles; par conséquent, elles peuvent être modifiées sans préavis.

La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe (précisions à postescanada.ca/avis) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.

3.3 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger

Services de colis : États-Unis

Caractéristiques et options	Xpresspost ^{mc} – É.-U.	Colis accélérés ^{mc} – É.-U.	Paquet repérable ^{mc} – É.-U.	Petit paquet ^{mc} par avion – É.-U.	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage					Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓				p. 23
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓		p. 23
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓		p. 24
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓		p. 24
Livraison à une case postale	✓	✓	✓	✓	p. 24
Options de couverture					Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		p. 25
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	\$	\$			p. 25
Signature					Renseignements supplémentaires
Signature	◆				p. 25
Services de ramassage					Renseignements supplémentaires
Ramassage périodique (à horaire fixe) ¹	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage unique sur demande ²	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ¹	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage unique sur demande en tierce partie ²	\$	\$	\$	\$	p. 26
Service de réexpédition					Renseignements supplémentaires
Rediriger un colis ³	\$	\$	\$	\$	p. 26
Dédouanement					Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention	✓	✓	✓	✓	p. 26

Légende du tableau de la section 3.3 (pages 21 et 22)

✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).

▶ La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service.

\$ Offert moyennant des frais.

◆ Signature incluse automatiquement, sans frais supplémentaires, et transmise lorsqu'elle est disponible. (Pour les articles expédiés à des destinations internationales, seul le nom du signataire est disponible, et non l'image de la signature.)

✦ Offert pour certaines destinations.

⊙ L'information sur le repérage est offerte uniquement pour les activités au Canada.

1. Le ramassage périodique (à horaire fixe) est gratuit lorsque les clients achètent des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ ou plus chaque année par lieu de ramassage. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

2. Le ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients sont inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

3. Le service Rediriger un colis n'est pas disponible lorsqu'un article a quitté le Canada.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez le site postescanada.ca/guidedespostes.

Services de colis : Régime international

Caractéristiques et options	Xpresspost [™] – International	Colis-avion ou Colis de surface – International	Paquet repérable [™] – International	Petit paquet [™] par avion ou de surface – International	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage					Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓+				p. 23
Repérage et confirmation de livraison	✓	⊙	✓		p. 23
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓		✓		p. 24
Repérage par le numéro de référence	✓		✓		p. 24
Livraison à une case postale	✓D	✓	✓	✓	p. 24
Options de couverture					Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		p. 25
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	\$+	\$			p. 25
Signature					Renseignements supplémentaires
Signature	◆				p. 25
Services de ramassage					Renseignements supplémentaires
Ramassage périodique (à horaire fixe) ¹	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage unique sur demande ²	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ¹	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage unique sur demande en tierce partie ²	\$	\$	\$	\$	p. 26
Service de réexpédition					Renseignements supplémentaires
Rediriger un colis ³	\$	\$	\$	\$	p. 26
Dédouanement					Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention	✓	✓	✓	✓	p. 26

3.4 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger

Une **caractéristique** est un élément qui est inclus dans le service de base.

Une **option** est une valeur ajoutée au service qui n'est pas incluse d'emblée dans le service de base. Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Les options peuvent être sélectionnées au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, ou encore en apposant une étiquette ou un autocollant supplémentaire sur l'étiquette d'expédition. La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires (voir le tableau de la section 3.3).

3.4.1 Garantie de livraison à temps

La garantie de livraison à temps offre un service de remplacement ou un crédit équivalant aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. Le nom du destinataire et son numéro de téléphone doivent apparaître sur l'étiquette d'expédition. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas dans le cas des adresses de cases postales, des aliments et des articles destinés aux territoires ou aux possessions des États-Unis, aux bureaux de poste militaires des États-Unis et aux installations militaires du pays. La garantie de livraison à temps ne s'applique à aucun envoi retardé par les autorités douanières ou par toute autre autorité réglementaire. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous à la section 7.3.21.10.

3.4.2 Repérage et confirmation de livraison¹

Grâce à notre technologie de repérage avancée, vos clients et vous-même serez en mesure de connaître l'état de livraison de vos articles dotés d'un code à barres, et ce, peu importe leur destination. Vous pouvez choisir de recevoir automatiquement des mises à jour de livraison électroniques et d'envoyer ces mêmes mises à jour à vos clients.

Vous pouvez visualiser en tout temps la progression de chacune de vos livraisons de colis dotés d'un code à barres grâce à notre système en ligne. Chaque activité de suivi de l'article est enregistrée et affichée dans notre système de suivi en ligne pendant un an. Une fois le colis livré, vous pouvez afficher et imprimer une confirmation de livraison.

Consultez notre site à l'adresse postescanada.ca/reperer ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1 866 607-6301.

Au moment de la préparation des étiquettes, un numéro de repérage unique est attribué à chaque colis. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de repérage. Postes Canada effectue le repérage des articles au cours de leur acheminement dans le réseau de livraison. La création des étiquettes et le suivi des activités au Canada se produisent aux moments suivants :

- une étiquette d'expédition est créée électroniquement à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie;
- un article est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada;
- l'article est trié dans une des principales installations de Postes Canada;
- Postes Canada a commis une erreur relative au transport de l'article, ce qui pourrait occasionner un retard;
- l'article a été envoyé au pays de destination;
- l'article a atteint le pays de destination;
- l'article a été livré avec succès ou est jugé non distribuable et est renvoyé à l'expéditeur;
- une tentative de livraison a été effectuée, mais le destinataire n'est pas disponible pour accepter la livraison; une carte Avis de livraison indiquant où l'article peut être ramassé est alors laissée sur place.

1. Pour les articles expédiés à des destinations internationales, seul le nom du signataire est disponible, et non l'image de la signature.

3.4.3 Services offerts pour repérer les articles

Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu pour les services d'expédition dotés de codes à barres. Notifications par courriel sont offertes si vous créez des commandes de colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie ou si vous ou votre client utilisez notre outil de repérage à l'adresse postescanada.ca/reperer. Vos clients peuvent recevoir des avis par message texte lorsqu'ils utilisent notre outil de suivi à postescanada.ca/reperer ou notre application mobile.

Voici les types d'activités de repérage qui peuvent faire l'objet de mises à jour sur la livraison :

- **Expédition.** Indique que la commande d'expédition a été créée et que l'article a été remis à Postes Canada pour être livré. Disponible avec des avis par courriel.
- **Exception.** Vous informe de toute interruption imprévue de la livraison (p. ex., articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur, articles retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, erreurs d'adressage, erreurs de transport). Disponible avec des avis par courriel et message texte.
- **Livraison.** Vous serez informé lorsque l'article est en cours de livraison, un article peut être ramassé dans un bureau de poste ou la livraison (à une résidence, à une boîte postale communautaire ou à une armoire à colis) est confirmée. Disponible avec des avis par courriel et message texte.

Livraison à une case postale

La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service. La garantie de livraison ne s'applique pas.

Repérage mobile sur votre téléphone intelligent

Postes Canada propose des applications gratuites de repérage mobile pour les appareils iOS^{mc} et Android^{mc}, grâce auxquelles vous pouvez repérer vos articles et confirmer leur étape de livraison, où que vous soyez. Les clients peuvent aussi utiliser ces applications mobiles pour calculer les tarifs d'expédition, rechercher un code postal ou trouver le bureau de poste le plus près. Ils peuvent ainsi déposer rapidement et facilement des colis déjà étiquetés ou acheter des services d'expédition. Ces applications peuvent être téléchargées facilement à partir de l'App Storesm ou de la boutique Google Play^{mc}.

Repérage d'articles à l'aide de votre propre numéro de référence

En plus de faire le suivi de vos envois en vérifiant le numéro de repérage de Postes Canada, vous pouvez associer un nom ou un numéro de référence interne à un envoi lorsque vous créez l'étiquette d'expédition. Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou les logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie vous permettent d'ajouter jusqu'à 2 noms ou numéros de référence (maximum de 35 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence des envois peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison de l'article à l'adresse postescanada.ca/reperer et pour les mettre en correspondance avec des dossiers dans vos propres systèmes administratifs.

Suivi automatisé des colis

Le suivi automatisé des colis (SAC) permet aux gros expéditeurs de recevoir automatiquement des données sur les activités de suivi pour tous les colis à destination des États-Unis et de l'étranger expédiés par Postes Canada. Les mises à jour du SAC sont souvent intégrées aux systèmes internes des expéditeurs afin d'offrir une visibilité de suivi à l'échelle des articles au personnel du Service à la clientèle et aux clients. Pour assurer la réception des données de suivi du SAC, il faut préparer les colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Le SAC fournit les données de suivi dans deux formats normalisés, EDI 214 et fichier plat. Communiquez avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements.

Confirmation de livraison automatisée¹

La confirmation de livraison (CL) automatisée permet aux clients du service de colis dont le volume de courrier est élevé de recevoir des fichiers PDF qui contiennent les CL accompagnées d'une preuve de livraison avec signature pour chaque article expédié. Cela est utile pour l'expédition de documents juridiques puisqu'il offre des preuves que les articles ont été livrés et que la signature du destinataire a été obtenue. Pour recevoir les confirmations de livraison automatisées, il faut préparer les colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Communiquez avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements.

Livraison à une case postale

La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service. La garantie de livraison ne s'applique pas.

1. Pour les articles expédiés à des destinations internationales, seul le nom du signataire est disponible, et non l'image de la signature.

3.4.4 Couverture-responsabilité

Couverture-responsabilité

La plupart des services de Postes Canada comprennent une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de la nature des articles expédiés et du service utilisé. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 7.3.21.

Couverture-responsabilité supplémentaire jusqu'à concurrence de 1 000 \$

Vous pouvez également acheter une couverture-responsabilité supplémentaire, par tranche de 100 \$, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour les articles à destination des États-Unis et de l'étranger (selon la destination). Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 7.3.21.

3.4.5 Signature¹

Signature

L'option de signature fait en sorte que l'article est remis en mains propres et constitue une preuve que la livraison a été effectuée. Le nom du signataire est consigné ainsi que sa signature.

L'option de signature est automatiquement incluse au service sans frais supplémentaires et est transmise lorsqu'elle est disponible pour les services Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International.

3.4.6 Services de ramassage

Postes Canada offre des services de ramassage dans la plupart des régions urbaines et suburbaines. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir si le service de ramassage est offert dans votre région, pour faire une demande de ramassage et pour trouver les heures limites locales pour le ramassage unique sur demande.

Que vous ayez un ou cent colis, Postes Canada ramassera votre envoi. Pour organiser un ramassage unique sur demande ou mettre en place un service de ramassage périodique (à horaire fixe), utilisez notre outil de demande en ligne à l'adresse postescanada.ca/ramassage.

Ramassage périodique² (à horaire fixe)

Le service de ramassage périodique (à horaire fixe) convient aux expéditeurs plus fréquents. Ce service est offert les jours ouvrables et peut être organisé à une heure convenue par les deux parties, de façon à assurer le dépôt efficace de vos articles dans le réseau de livraison de Postes Canada.

Les frais de ramassage périodique (à horaire fixe) sont fondés sur le total annuel des achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage. Un tarif hebdomadaire permet de prévoir et d'établir les budgets plus facilement, surtout si les volumes de vos envois varient d'une semaine à l'autre. Il y a trois niveaux de frais de ramassage périodique (à horaire fixe) :

Achats annuels (12 mois) de services d'expédition de colis*	Frais de ramassage périodique (à horaire fixe)
15 000 \$ ou plus	Aucuns frais
Entre 2 500 \$ et 14 999 \$	7,50 \$ par semaine
Moins de 2 500 \$	Le ramassage périodique (à horaire fixe) n'est pas disponible. Le ramassage unique sur demande est disponible.

* Comprennent les expéditions de colis et les frais associés aux options, exception faite des frais liés au service de ramassage et des taxes.

Postes Canada examinera les achats de colis de chaque client par emplacement de ramassage pour déterminer la disponibilité des services de ramassage et les frais connexes du client. Le ramassage périodique (à horaire fixe) est seulement offert aux clients qui utilisent un numéro de compte ou une carte de crédit enregistrée dans leur profil comme mode de paiement des services de colis. Les achats des services de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats des services de colis du Canada en vue de la détermination des frais hebdomadaires du client.

Le ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie, qui permet aux clients d'étendre leur service de ramassage périodique (à horaire fixe) à d'autres adresses, est également offert moyennant des frais hebdomadaires. Les clients disposant d'un numéro de compte peuvent prendre eux-mêmes les dispositions pour les emplacements supplémentaires de ramassage ou fournir leur numéro de compte de Postes Canada au tiers, autorisant ainsi ce dernier à prendre les dispositions pour le ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie.

1. Pour les articles expédiés à des destinations internationales, seul le nom du signataire est disponible, et non l'image de la signature.
2. Tous les articles à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande transmis (manifeste ou connaissance) dûment rempli. Des renseignements manquants sur le document ou l'étiquette peuvent entraîner le refus du ramassage, le retard ou le renvoi à l'expéditeur de l'article ou même l'ajout de frais supplémentaires. Il existe une exception à cette règle :
 - les articles préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) en ligne portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis ».

Pour mettre en place le service de ramassage périodique (à horaire fixe), autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ou vérifier la disponibilité du service de ramassage dans votre région, consultez le site Web postescanada.ca/ramassage en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 866 607-6301.

Ramassage unique sur demande¹

Utilisez ce service pour organiser un ramassage unique à un moment qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera sauf pour les services Priorité. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte ou d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil, cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil, ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Le ramassage unique sur demande en tierce partie permet aux clients d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Les clients peuvent prendre des dispositions pour le ramassage à l'adresse d'un tiers eux-mêmes ou fournir au tiers leur numéro de compte pour qu'il organise le ramassage unique sur demande. Si vous voulez autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage unique sur demande, veuillez communiquer avec votre représentant.

Pour organiser un ramassage unique sur demande, confirmer la disponibilité du service de ramassage ou vérifier les heures limites de votre région, consultez le site Web postescanada.ca/ramassage en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301 pendant les heures d'ouverture.

3.4.7 Rediriger un colis

Notre service en ligne convivial pour rediriger un colis vous permet de gérer vos besoins en matière de colis avec une souplesse et un contrôle accrus. Vous pouvez rediriger ou rappeler des colis en cours d'expédition, que ce soit pour corriger des erreurs de commande, pour mettre à jour des adresses à la demande des clients, pour intervenir lors de rappels de produits ou pour prévenir la fraude.

Pour des articles redirigés avec succès, un droit de service s'appliquera. La date selon la norme de service et la date de livraison prévue seront ajustées et fournies en fonction de la deuxième partie de l'envoi. Toutefois, les garanties de livraison à temps ne s'appliqueront plus.

Le service Rediriger un colis n'est pas disponible lorsqu'un article a quitté le Canada.

Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous sur le site postescanada.ca/redirigeruncolis.

3.4.8 Dédouanement

Présentation postale et manutention

Les services de présentation postale et de manutention sont offerts pour les services à destination des États-Unis et du régime international. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.9.

Pour savoir comment remplir votre déclaration en douane ou pour en apprendre davantage sur les formalités douanières, consultez notre outil en ligne à l'adresse postescanada.ca/droitsettaxes.

3.5 Comment vos colis sont livrés à l'extérieur du Canada

Tous les articles expédiés à l'extérieur du Canada seront livrés conformément aux exigences de l'administration postale du pays de destination, son partenaire de livraison ou son exploitant désigné.

1. Tous les articles à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande transmis (manifeste ou connaissance) dûment rempli. Des renseignements manquants sur le document ou l'étiquette peuvent entraîner le refus du ramassage, le retard ou le renvoi à l'expéditeur de l'article ou même l'ajout de frais supplémentaires. Il existe deux exceptions à cette règle :
 - les articles préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) en ligne portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les produits préparés de Postes Canada.

3.6 Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois à destination des États-Unis et du régime international¹

Les envois à destination des États-Unis et du régime international sont renvoyés à l'expéditeur dans les situations suivantes :

- l'article a été refusé ou n'a pas été réclamé par le destinataire;
- l'adresse de livraison est incomplète ou inexistante;
- le destinataire a déménagé et aucune adresse de réexpédition n'a été indiquée;
- l'étiquette d'expédition utilisée ne convient pas au service;
- le poids ou les dimensions de l'article dépassent la limite permise;
- l'article a été refusé par le pays de destination;
- le client n'a pas indiqué sur l'étiquette d'expédition d'abandonner l'article (offert uniquement pour les services sélectionnés);
- les données de douane de l'article et les données sur le contenu des paquets sont incomplètes ou illisibles.

Remarque : Il incombe au client d'acquitter les frais du service de renvoi à l'expéditeur, quelle que soit la raison du retour. Les articles retournés qui sont refusés par l'expéditeur au Canada seront traités à titre d'envois non distribuables et détruits ou recyclés aux frais du client (frais d'élimination et d'expédition, et d'autres frais applicables) conformément à la politique de Postes Canada sur les envois non distribuables.

3.7 Normes de livraison à destination des É.-U et du régime international

Les normes de livraison correspondent au délai de transport prévu, en jours ouvrables, entre les jours de dépôt (jour 0) et de livraison d'articles déposés avant l'heure limite locale. Un jour ouvrable est un jour autre que le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada². Pour tous les services, les dépôts effectués les jours autres que les jours ouvrables sont considérés comme ayant été acceptés le jour ouvrable suivant. Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique ou après l'heure limite de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont jugés déposés le jour ouvrable suivant. Visitez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites pour obtenir une liste des heures limites des installations postales. Ces heures peuvent changer.

Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains³ et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Elles sont établies en jours ouvrables, et non en jours civils, et excluent le délai de traitement aux douanes. De plus, elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles; elles peuvent être modifiées sans préavis. Pour obtenir plus de renseignements sur les normes de livraison des envois à destination des États-Unis et du régime international, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

Bien que la norme de livraison soit garantie pour certains services (voir les sections 3.1 et 3.2), la garantie peut être modifiée pendant une période de pointe (voir la section 7.3.21.10) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.

1. La couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les services Xpresspost – É.-U., Xpresspost – International, Colis accélérés – É.-U., Paquet repérable – É.-U., Paquet repérable – International et Colis-avion ou Colis de surface – International. Une couverture-responsabilité supplémentaire n'est pas disponible.
2. Les jours ouvrables et les jours fériés observés peuvent varier pour les destinations aux États-Unis et à l'étranger.
3. Un grand centre urbain est une région où se trouve une installation de traitement pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier.

Produits prépayés et service Xpresspost certifié

Ces produits à valeur ajoutée offrent la commodité et la simplicité des tarifs forfaitaires, ce qui vous permet de gérer les coûts et de gagner du temps.



4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : Produits prépayés

Canada : Enveloppes et étiquettes

Caractéristiques et options	Priorité ^{nc}		Xpresspost ^{nc}		Colis accélérés ^{nc}	
	Enveloppe prépayée	Étiquette prépayée	Enveloppe prépayée	Étiquette prépayée	Étiquette prépayée	
Livraison et repérage						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓	✓	✓	p. 9
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	\$	p. 10
Signature						Renseignements supplémentaires
Signature	■	■	\$	\$	\$	p. 11
Copie papier de la signature ²	\$	\$	\$	\$	\$	p. 11
Preuve d'âge ¹	\$		\$			p. 12
Options de livraison à la carte						Renseignements supplémentaires
Laisser à la porte (pas d'avis) ¹	✓		✓		✓	p. 12
Aucune « remise en lieu sûr » ¹	✓		✓		✓	p. 12
Carte Retenue pour ramassage ¹	✓		✓		✓	p. 12
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage périodique (à horaire fixe) ³	\$	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage unique sur demande ⁴	■	■	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ³	\$	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁴	■	■	\$	\$	\$	p. 13
Retours						Renseignements supplémentaires
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	\$	\$	\$	\$	p. 13

Légende

✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

1. Offerte avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. L'achat de l'option de signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.

2. Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires.

3. Le ramassage périodique (à horaire fixe) est gratuit lorsque les clients achètent des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ et plus chaque année par lieu de ramassage. Pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage, consultez le site postescanada.ca/ramassage.

4. Le ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients sont inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

5. Le client doit acquitter tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de : (i) de la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article, et (ii) l'origine et la destination de l'article de retour à l'expéditeur. Le client doit inscrire son numéro de client à l'endroit indiqué sur l'étiquette d'expédition. Dans le cas contraire, l'article renvoyé à l'expéditeur sera annoncé par carte pour ramassage et les frais d'expédition du renvoi à l'expéditeur seront facturés au moment du ramassage aux prix non escomptés qui étaient en vigueur au moment de l'envoi.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada ou consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes pour en savoir plus à ce sujet. Veuillez vous reporter à la section 2.3 pour obtenir des détails sur les caractéristiques et les options.

Comment commander

- Consultez le site postescanada.ca/achat.
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.

Remarque : Des quantités minimales s'appliquent aux produits prépayés.

4.2 Des produits d'emballage qui répondent à vos besoins

Offertes en différents formats, les enveloppes prépayées sont la solution d'expédition parfaite. Pour vous faciliter la tâche, nous proposons deux formats d'enveloppes prépayées du régime intérieur.

Enveloppes prépayées – Option 1

Si vous préférez écrire l'adresse à la main sur l'étiquette d'expédition, vous pouvez commander des enveloppes prépayées dotées d'une étiquette apposée au préalable et d'un code à barres de repérage unique.

Remarque : Les conséquences liées aux documents inexacts ou incomplets, telles que définies à la section 6.5.1, s'appliquent aux étiquettes prépayées. En outre, si vous n'inscrivez pas correctement votre numéro de client sur une étiquette d'article prépayé qui devient un article de renvoi à l'expéditeur, (i) l'article de renvoi à l'expéditeur sera annoncé par carte pour ramassage (ii) les frais d'expédition de renvoi à l'expéditeur seront facturés au moment du ramassage aux prix non escomptés qui étaient en vigueur au moment de l'envoi.



Enveloppes prépayées – Option 2

Si vous utilisez les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie pour créer votre étiquette d'expédition avec code à barres, vous pouvez commander les enveloppes prépayées pour des destinations canadiennes sans étiquette d'expédition apposée au préalable et sans code à barres de repérage unique.

Remarque : Ne peut être utilisées qu'avec les étiquettes produites à l'aide des OEE de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client ou par une tierce partie. Les étiquettes d'expédition manuelles portant un code à barres de Postes Canada, avec ou sans adresse, ne peuvent pas être apposées sur les enveloppes prépayées et entraîneront une facturation en double. Consultez la section 6.6.1 pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées. Les conséquences pour les documents inexacts ou incomplets, telles que définies à la section 6.5.1, s'appliquent aux étiquettes prépayées.

Couverture-responsabilité supplémentaire. À l'exception du service Priorité qui offre l'option de signature sans frais, l'achat de l'option de signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire dans le cas du service de colis Xpresspost.



Remarque : Consultez la section 6.6.1 pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées.

Avez-vous besoin d'une signature sur les enveloppes prépayées Xpresspost vers une destination canadienne?

Si une signature est requise au moment de la livraison, nous proposons des autocollants Demande de signature prépayés qui sont pratiques et faciles à utiliser pour les enveloppes prépayées Xpresspost. Apposez simplement l'autocollant sur la zone désignée de l'enveloppe aux fins de signature à la livraison. Si vous traitez vos envois à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, sélectionnez l'option de signature plutôt que d'apposer un autocollant Demande de signature sur votre article.

Signature on delivery?
Purchase and apply
signature sticker here.

Signature à la livraison?
Achetez l'autocollant de
signature et apposez-le ici.



Pour plus de commodité, les autocollants Demande de signature du service Xpresspost peuvent être achetés à l'avance et apposés au besoin sur les enveloppes prépayées Xpresspost du régime intérieur.

Les autocollants Demande de signature sont offerts en deux formats :

Numéro d'article	Format
102263	Feuille de 25 autocollants pour les expéditeurs de gros volumes
102264	Format emballage trio pratique pour les utilisateurs occasionnels



4.3 Produits prépayés

Enveloppes prépayées Priorité (papier rigide) pour le régime intérieur

Format	Zone*	Dimensions	Numéro d'article		Poids maximal	Épaisseur maximale
			Option 1†	Option 2**		
Moyen	Régionale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	101867	151867	500 g (1,1 lb)	15 mm
Moyen	Nationale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	101868	151868	500 g (1,1 lb)	15 mm
Grand	Régionale	394 mm sur 314 mm (15,5 po sur 12,375 po)	101869	151869	1 kg (2,2 lb)	30 mm
Grand	Nationale	394 mm sur 314 mm (15,5 po sur 12,375 po)	101870	151870	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost (papier rigide) pour le régime intérieur

Format	Zone*	Dimensions	Numéro d'article		Poids maximal	Épaisseur maximale
			Option 1†	Option 2**		
Petit	Régionale	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	102200	152200	500 g (1,1 lb)	15 mm
Petit	Nationale	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	102203	152203	500 g (1,1 lb)	15 mm
Moyen	Régionale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102206	152206	500 g (1,1 lb)	15 mm
Moyen	Nationale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102207	152207	500 g (1,1 lb)	15 mm
Grand	Régionale	394 mm sur 314 mm (15,5 po sur 12,375 po)	102202	152202	1 kg (2,2 lb)	30 mm
Grand	Nationale	394 mm sur 314 mm (15,5 po sur 12,375 po)	102205	152205	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost matelassées (en plastique) pour le régime intérieur

Format	Zone*	Dimensions	Numéro d'article††	Poids maximal
Petit	Régionale	247 mm sur 190 mm (9,75 po sur 7,5 po)	102208	500 g (1,1 lb)
Petit	Nationale	247 mm sur 190 mm (9,75 po sur 7,5 po)	102209	500 g (1,1 lb)
Grand	Régionale	400 mm sur 292 mm (15,75 po sur 11,5 po)	102210	1,36 kg (2,9 lb)
Grand	Nationale	400 mm sur 292 mm (15,75 po sur 11,5 po)	102211	1,36 kg (2,9 lb)

* Veuillez vous reporter à la section 2.5 pour obtenir plus de renseignements sur la délimitation des zones au Canada.

† Enveloppe prépayée avec étiquette d'expédition apposée au préalable.

** Enveloppe prépayée (sans étiquette d'expédition apposée au préalable) prévue pour les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

†† Enveloppe matelassée (en plastique) prépayée avec étiquette d'expédition apposée au préalable.

4.4 Xpresspost certifié (pour expédition au Canada uniquement)

Le service Xpresspost certifié est un service d'expédition de documents qui propose la saisie de la signature du destinataire au moment de la livraison de l'article. Ce service est idéal pour l'expédition d'avis importants, de documents juridiques et de procédures. Xpresspost certifié offre des caractéristiques qui répondent à certaines exigences juridiques et réglementaires, telles que la confirmation de livraison automatisée et la saisie de signature. Si le destinataire refuse de signer au moment de la livraison de l'article Xpresspost certifié, celui-ci sera renvoyé à l'expéditeur d'origine (Renvoi à l'expéditeur). Reportez-vous à la section 4.4.1 pour consulter la liste complète des caractéristiques et options. Il incombe entièrement aux clients de s'assurer que le service Xpresspost certifié répond à leurs exigences internes, juridiques ou autres.

Vous pouvez commander des enveloppes du service Xpresspost certifié au format prépayé ou non. Dans le cas des enveloppes prépayées, l'expéditeur doit préciser les données d'expédition au verso de l'enveloppe. Pour les enveloppes au format non prépayé, l'expéditeur se sert des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie et appose l'étiquette au verso de l'enveloppe.

Enveloppes Xpresspost certifié

Type	Taille	Numéro d'article	Méthode de saisie de la signature	Poids maximal	Épaisseur maximale
Enveloppe prépayée	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	101780	Par voie électronique	500 g (1,1 lb)	15 mm
Enveloppe pratique non prépayée*	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	533086683	Par voie électronique	500 g (1,1 lb)	15 mm

* Ne peut être utilisée qu'avec une étiquette avec code à barres produite à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Enveloppes certifiées prépayées



Enveloppes certifiées non prépayées



Remarque : Consultez la section 6.6.1 pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées. Pour établir un contrat pour les produits Xpresspost certifié, communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

4.4.1 Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié

Livraison et repérage		Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	p. 9
Repérage et Confirmation de livraison	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	p. 10
Repérage par le numéro de référence	✓	p. 10
Signature		Renseignements supplémentaires
Signature	✓	p. 11
Copie papier de la signature ²	\$	p. 11
Services de ramassage		Renseignements supplémentaires
Ramassage périodique (à horaire fixe) ³	\$	p. 13
Ramassage unique sur demande ⁴	\$	p. 13
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ³	\$	p. 13
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁴	\$	p. 13
Retours		Renseignements supplémentaires
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	p. 13

Légende

- ✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).
- \$ Offert moyennant des frais.

1. Offert lorsque les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie sont utilisés. Veuillez vous reporter à la section 2.3.3 pour obtenir plus de renseignements.
2. Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires.
3. Le ramassage périodique (à horaire fixe) est gratuit lorsque les clients achètent des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ et plus chaque année par lieu de ramassage. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre des services de ramassage ou pour demander un ramassage.
4. Le ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients sont inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre des services de ramassage ou pour demander un ramassage.
5. Le client doit s'acquitter de tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont calculés en fonction du tarif des articles Xpresspost certifié.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. La couverture-responsabilité n'est pas offerte.

4.5 Étiquettes prépayées (régime intérieur uniquement)

Les étiquettes prépayées sont des produits préaffranchis au tarif fixe qui peuvent être achetés à l'avance et apposés à vos articles au moment de l'expédition. Ces étiquettes sont offertes pour les envois pesant jusqu'à un maximum de 1,36 kg et de 5 kg pour les destinations régionales et nationales au Canada. Les étiquettes prépayées sont offertes pour les envois des services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour obtenir plus de renseignements.

Remarque : Les étiquettes prépayées ne sont pas offertes pour les envois suivants :

- articles surdimensionnés ou non emballés;
- envois vers les bureaux du Service aérien omnibus ou vers le Grand Nord (Nunavut, Territoires du Nord-Ouest et Yukon).

Étiquettes prépayées

Poids maximal	Dimensions maximales globales (longueur sur largeur sur hauteur)
Jusqu'à 1,36 kg (2,9 lb)	Jusqu'à 3 220 cm ³ (196,4 po ³)
Jusqu'à 5 kg (11 lb)	Jusqu'à 25 000 cm ³ (1 526,6 po ³)



Comment commander

- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Remarque : Pour établir un contrat pour les étiquettes prépayées, communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

4.6 Produits écologiques : Notre engagement envers vous sur le plan environnemental

Postes Canada s'engage à proposer des options plus écologiques à ses clients.

Au cours des dernières années, nous avons fait des progrès pour améliorer la recyclabilité de nos produits et offrir des solutions d'emballage viables qui répondent à vos besoins en matière d'expédition.

Repérez les symboles ci-après sur les enveloppes prépayées des services Priorité et Xpresspost comme gage de notre engagement visant à prendre des décisions en faveur de la protection de l'environnement en ce qui a trait à nos produits d'emballage.

Reportez-vous à la note explicative à côté du symbole du ruban de Möbius sur nos produits pour obtenir plus de renseignements sur la recyclabilité et les matières recyclées. Le ruban de Möbius sur fond foncé indique que l'emballage contient des matières recyclées post-consommation.



Composé de matières recyclées.
Produit recyclable.

Made from recycled content.
Product is recyclable.



MIXTE / MIX
Papier issu de sources responsables
Paper from responsible sources
FSC® C004212

4.7 Ramassage et dépôt de produits prépayés

Les articles prépayés peuvent être déposés à n'importe quelle installation postale ou boîte aux lettres publique de Postes Canada, si aucune autre option n'est achetée, ou ramassés dans le cadre d'un service de ramassage de Postes Canada. Consultez la section 6.8.5 pour obtenir plus de renseignements sur le dépôt d'articles dans les boîtes aux lettres publiques.

Remarque : Les articles du service Priorité NE DOIVENT PAS être déposés dans une boîte aux lettres publique en raison du court délai de transit de ces paquets. Pour trouver les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site [Web postescanada.ca/servicesdecolis/heureslimites](http://postescanada.ca/servicesdecolis/heureslimites). Consultez la section 6 pour obtenir d'autres renseignements sur la préparation, l'étiquetage et le dépôt des envois.

4.8 Commandes et retours

Pour passer une commande :

- Consultez le site postescanada.ca/achat (enveloppes seulement).
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca (enveloppes seulement).
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301 (enveloppes ou étiquettes).

Remarque : Des quantités minimales et maximales s'appliquent aux commandes de produits prépayés. Pour obtenir des renseignements sur nos contrats de produits et services ou pour passer une commande en grande quantité, communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada. Un délai d'exécution de trois à six mois pourrait être nécessaire pour les commandes importantes, selon la disponibilité des produits.

Les clients qui commandent des enveloppes prépayées sans étiquette d'expédition apposée au préalable (section 4.2 – option 2) doivent avoir un compte commercial actif pour produire les étiquettes gratuites. Les clients doivent utiliser leurs enveloppes avant de fermer leur compte.

Les produits prépayés doivent être utilisés dans les trois ans suivant l'achat. Postes Canada ne peut pas garantir la livraison des produits prépayés achetés depuis plus de trois ans.

Pour réclamer une commande perdue ou endommagée :

- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca.

Remarque : Les réclamations pour une commande perdue ou endommagée doivent être présentées dans les 60 jours civils suivant la date de la commande. Une preuve des dommages pourrait devoir être fournie.

Politique de retour

L'article doit être admissible à un retour :

- L'article doit être neuf, ne doit pas avoir été ouvert ni marqué et doit être dans son emballage d'origine.
- Les étiquettes d'expédition commerciales prépayées ou les articles gratuits (articles qui ne coûtent rien, excluant les frais d'expédition) ne peuvent pas être retournés.

Pour retourner une commande :

- L'article doit être neuf, ne doit pas avoir été ouvert ni marqué et doit être dans son emballage d'origine.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 877 632-6347 dans les 10 jours civils suivant la livraison.
- Si votre article est admissible à un retour, nous vous enverrons un numéro d'autorisation de retour, une étiquette d'expédition de retour (pour les retours expédiés à partir du Canada seulement) et des directives.
- Retournez l'article dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle vous les recevez. Veuillez inclure le numéro d'autorisation de retour et le bordereau d'expédition de votre commande initiale.

Remarque : Le remboursement se fera au moyen du mode de paiement initial. Votre retour pourrait être assujéti à des frais de réapprovisionnement. Nous ne rembourserons pas les frais d'expédition.

Pour plus d'information, consultez le site « [Retourner un article acheté en ligne](#) ».

Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne

Notre gamme de services d'intégration et d'expédition peut vous aider à optimiser vos opérations et à fournir une expérience de magasinage en ligne pratique à vos clients.



5.1 Solutions de cybercommerce

Tirez profit de la gamme complète de solutions de cybercommerce intégrales de Postes Canada pour créer une expérience fluide de magasinage intercanal.

Offrez une meilleure expérience de magasinage en ligne

L'intégration des services Web de Postes Canada à votre système de cybercommerce permet à vos clients de prendre en main leur expérience de livraison et améliore leur navigation et leur expérience d'achat, grâce à l'affichage des frais d'expédition et des dates de livraison dès le début de la transaction.

Établissez la norme quant aux attentes des clients envers un détaillant en ligne

Personnalisez la façon dont s'affichent les données sur votre site Web et adaptez votre cybercommerce aux besoins et aux attentes de vos clients.

Configurez votre réseau de service à la clientèle pour réussir

Fournissez à votre équipe du service à la clientèle l'information dont elle a besoin pour aider les clients et réduire le nombre d'appels reçus par votre réseau de service à la clientèle.

Profitez d'une intégration en ligne transparente avec nos partenaires

Nos partenaires fournisseurs de solutions ont déjà intégré à leurs systèmes des technologies de services Web entièrement personnalisables pouvant soutenir une vaste gamme de capacités de cybercommerce. Trouvez nos partenaires à l'adresse postescanada.ca/fournisseursdesolutions.

Notre gamme de services Web intégraux est gratuite et comprend ces options.

5.1.1 AdresseComplète^{MC*}

Grâce à sa configuration « glisser-déplacer », à ses méthodes de recherche avancée et à ses données d'adressage améliorées, AdresseComplète est la prochaine génération des fonctions de recherche d'adresses internationales. Cet outil des services Web permet d'effectuer une recherche intelligente et rapide pour améliorer l'exactitude et la pertinence des adresses. Vous verrez instantanément la fonction de recherche à l'œuvre à mesure que vous tapez.

5.1.2 Frais d'expédition et dates de livraison prévues

À l'étape de paiement, fournissez avec exactitude les frais d'expédition et les dates de livraison prévues à vos clients.

5.1.3 Demande de ramassage

Faites ramasser vos colis par Postes Canada à votre siège social, votre centre de distribution ou votre emplacement de vente au détail.

5.1.4 Étiquettes d'expédition

Préparez, gérez et traitez rapidement les envois en créant vos propres étiquettes d'expédition.

5.1.5 Repérage

Hébergez l'expérience client du début à la fin et donnez aux consommateurs la possibilité de faire le suivi de leurs colis sans devoir quitter votre site Web.

5.1.6 Livrer au bureau de poste

Grâce à une intégration simple dans votre système en ligne, donnez à vos clients la possibilité de faire livrer leur colis à n'importe lequel des presque 6 200 comptoirs postaux sécurisés de notre réseau.

5.1.7 Retours

Offrez à vos clients un processus de retour pratique et flexible en intégrant une option de création d'une étiquette de retour directement sur votre site Web.

5.1.8 Outil de recherche d'un bureau de poste

Fournissez à votre réseau de service à la clientèle des précisions sur les bureaux de poste locaux et leur emplacement.

Pour obtenir d'autres renseignements sur nos solutions de cybercommerce, consultez le site postescanada.ca/cybercommerce.

* Des frais de transaction s'appliquent.



5.2 Intégration simple

L'expérience décrite à la section 5.1 est offerte grâce à l'intégration facile des services Web de Postes Canada. En tant que membre du Programme pour développeurs de Postes Canada, vous disposerez d'un point d'accès unique à toute une gamme de services Web, de ressources et d'outils en ligne qui vous aideront à répondre aux besoins de vos clients en ligne et à fidéliser ces derniers :

- L'interface conviviale et la facilité d'inscription vous permettront d'établir les services rapidement.
- Les interfaces de programmation d'application (API) axées sur des normes de libre-service vous permettront de gagner du temps et de ménager vos efforts.
- Le forum de discussion communautaire facilite le partage de ressources, de renseignements et d'idées.
- Vous bénéficierez de l'assistance de spécialistes pour que l'installation, le développement et l'intégration se déroulent bien du début à la fin.
- Vous accéderez en un clic aux échantillons de code, à des documents de référence et à un soutien en ligne.

Pour en savoir plus sur les services Web de Postes Canada, consultez le site postescanada.ca/servicesweb.

5.3 Systèmes d'expédition

Peu importe si vous êtes un expéditeur fréquent ou occasionnel, si vous avez besoin d'une plateforme d'expédition simple ou sophistiquée, ou si vous expédiez des envois au Canada ou partout dans le monde, Postes Canada dispose de systèmes d'expédition et de programmes conçus pour répondre à vos besoins.

5.3.1 Outils électroniques d'expédition (OEE)

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada correspondent à une série d'applications logicielles utilisées pour préparer les étiquettes d'expédition et les manifestes et pour automatiser vos procédés d'expédition. Nous offrons trois versions des Outils électroniques d'expédition (OEE) en fonction des besoins et de la complexité de votre entreprise, qu'il s'agisse de fonctions robustes ou d'une navigation sur un seul écran.

5.3.1.1 OEE 2.0

Il s'agit de notre offre la plus importante et la plus complexe. Cet outil d'expédition assure une fonctionnalité sécuritaire et robuste pour les expéditeurs habituels qui envoient des volumes élevés vers n'importe quelle destination. Il vous permet d'automatiser vos procédés, de créer des documents et de les imprimer à l'aide d'une imprimante au laser ou thermique.

Les OEE 2.0 vous permettent :

- d'obtenir des propositions de prix et de comparer rapidement nos services d'expédition, nos tarifs, nos fonctions et nos options avant d'imprimer vos étiquettes;
- de regrouper vos envois, d'attribuer des préférences et des valeurs par défaut et d'utiliser les fonctions pour divers envois à la fois;
- de suivre des conseils étape par étape lorsque vous importez les renseignements sur la commande ou les personnes-ressources de votre carnet d'adresses, et d'accéder à un soutien pour les entreprises ayant divers utilisateurs (pour obtenir des directives sur l'importation, consultez le site postescanada.ca/oe/importation);

- d'utiliser des fonctions de recherche avancée pour vos envois, les personnes-ressources de votre carnet d'adresses, votre historique d'expédition, etc.;
- d'effectuer le suivi des envois et d'envoyer aux clients des courriels contenant un numéro de repérage unique en utilisant les mises à jour sur la livraison.

5.3.1.2 Gestion des envois (auparavant, version en ligne des OEE)

Cet outil d'expédition constitue la version simplifiée en ligne des OEE 2.0 et comprend la plupart des fonctions de ce dernier. La version en ligne des OEE est un excellent outil pour les expéditeurs occasionnels qui ont besoin d'une application facile à utiliser et accessible à partir de n'importe quel poste avec accès Internet. Aucune installation de logiciel n'est requise pour s'en servir.

L'outil Gestion des envois vous permet :

- d'avoir accès à partir de n'importe quel appareil sans installation logicielle nécessaire;
- de comparer les tarifs et les normes de livraison des services offerts;
- créer et payer plusieurs étiquettes à la fois (regrouper jusqu'à 50 étiquettes en une seule transaction);
- de remplir les étiquettes d'expédition en ligne et de les imprimer à l'aide d'une imprimante au laser;
- de conserver et de gérer les noms dans un carnet d'adresses;
- de régler les préférences personnalisées pour définir automatiquement les champs avec des valeurs fréquemment utilisées (définir le profil d'entreprise et l'expéditeur par défaut; de plus, sauvegarder les détails du colis et la liste prédéfinie de marchandises pour les douanes);
- d'envoyer des mises à jour sur la livraison incluant un numéro de repérage unique pour aviser les clients de l'état de livraison;
- demander un ramassage unique sur demande.

5.3.1.3 Outils électroniques d'expédition – Aperçu

Caractéristiques	OEE 2.0	Gestion des envois
Envois du régime intérieur	✓	✓
Envois aux É.-U. et du régime international	✓	✓
Accès	Téléchargement à partir du site Web de Postes Canada	Possibilité de travailler en ligne grâce au site Web de Postes Canada
Paramètres par défaut	✓	s.o.
Modèles offerts	Non disponible pour les services de colis	Non disponible pour les services de colis
Affichage personnalisé	s.o.	s.o.
Champs de référence (p. ex. pour votre numéro de commande)	2	1
Option d'envoi CR offerte	✓	✓
Impression d'étiquettes d'expédition	Laser : 8,5 po sur 11 po Thermique : 4 po sur 6 po	Laser : 8,5 po sur 11 po
Étiquette d'expédition en format PDF envoyée par courriel	s.o.	✓
Envoi de courriels contenant le numéro de repérage unique aux clients	✓	✓
Païement par carte de crédit, par numéro de compte ou par compte de fournisseur	✓	✓
Option de facturation d'un seul numéro de client pour divers emplacements	✓	✓

5.3.1.4 Exigences du système recommandées – OEE 2.0, outil Gestion des envois

Équipement	OEE 2.0	Gestion des envois
Connexion Internet	Haute vitesse	Haute vitesse
Système d'exploitation	Windows [™] 7/1 0	Windows 7/10
Navigateur	s.o.	Firefox [™] 40, Chrome [™] 54, Internet Explorer [™] 10
Processeur	Intel Core [™] i3 ou l'équivalent	s.o.
Mémoire vive	4 Go	s.o.
Espace sur le disque dur	300 Mo d'espace disponible	s.o.
Résolution du moniteur	1024 x 768	s.o.
Lecteur de codes à barres (facultatif)	Tous	Non pris en charge
Balance ¹	Branchée par câble série (RS232) Pitney Bowes [™] , Avery [™] Weigh-Tronix [™] ou balance Mettler-Toledo [™]	Non prise en charge
Imprimante de manifeste et de rapports	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10
Imprimante d'étiquettes ²	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10, Thermal Zebra [™] LP 2844, Citizen [™] CLP 521, CL-S521	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10

- À l'heure actuelle, les OEE sont compatibles avec les balances Pitney Bowes, Weigh-Tronix et Mettler-Toledo qui peuvent être branchées à un ordinateur sur un port série. Si vous expédiez moins de 50 articles par jour ou que vous expédiez des articles du même poids, vous pouvez utiliser une balance numérique standard et entrer le poids du colis à la main dans les OEE.
- Le type d'imprimante qui sert à la production d'étiquettes dépend de la connexion de sortie utilisée. Les OEE ne peuvent saisir un accès d'imprimante et un type de papier qu'une seule fois. Pour obtenir des renseignements plus détaillés, veuillez appeler le Service d'assistance technique – OEE au 1 877 376-1212.

Remarque : Pour obtenir d'autres renseignements sur les Outils électroniques d'expédition (OEE), veuillez communiquer avec nous en composant le 1 877 376-1212 ou en consultant le site postescanada.ca/oee.

5.3.2 Le programme CyberLien : pour les clients utilisant un système d'expédition d'une tierce partie ou leur propre logiciel

5.3.2.1 À propos du programme CyberLien

Par l'entremise du programme CyberLien, Postes Canada approuve et surveille les logiciels d'expédition standard et personnalisés développés par des fournisseurs tiers et par les clients, et ce, aux fins de conformité aux spécifications de Postes Canada.

Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'améliorer les spécifications de temps à autre. Les changements, ainsi que le calendrier de leur mise en œuvre, seront communiqués par courriel à la personne-ressource de chaque fournisseur tiers, ainsi qu'à chaque client utilisant son propre logiciel d'expédition. La mise en œuvre de ces changements est une condition nécessaire pour maintenir l'approbation du logiciel d'expédition par Postes Canada.

Les fournisseurs de systèmes d'expédition par tierce partie sont responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre des changements pour les utilisateurs finaux de leurs logiciels, qui doivent ensuite effectuer les mises à jour dès que celles-ci sont disponibles.

Ce procédé veille à ce que les sorties de logiciel d'expédition soient conformes à nos exigences, ce qui permet le traitement efficace des colis à l'aide de l'équipement automatisé, le repérage des articles et la facturation précise. L'étiquette d'expédition produite par le logiciel d'expédition doit comprendre les données d'adressage de l'expéditeur et du destinataire, le service de colis à utiliser, toute option de livraison de colis pertinente et un code à barres imprime clairement selon les spécifications de Postes Canada. Dans tous les cas, il faut soumettre un fichier électronique de données pour entamer le repérage d'un article et pour profiter des avantages de la facturation électronique. Un manifeste papier précis doit être transmis et accompagner tous les envois au moment du dépôt ou du ramassage.

5.3.2.2 Fournisseurs tiers

Les fournisseurs tiers proposent des logiciels d'expédition standard et personnalisés aux moyennes et grandes entreprises ayant des procédés administratifs complexes qui ont besoin de faire appel à plusieurs transporteurs ou qui souhaitent une solution intégrée à leur système financier ou à leur progiciel de gestion intégré (PGI).

Une fois qu'un fournisseur tiers est approuvé comme étant un fournisseur privilégié dans le cadre du programme CyberLien, les clients de Postes Canada peuvent faire appel à lui pour expédier des envois à l'aide de tous les services de colis de Postes Canada (régime intérieur, envois à destination des États-Unis et régime international).

Il incombe aux clients de sélectionner un fournisseur produisant des étiquettes d'expédition et des documents de commande conformes. Nos fournisseurs tiers privilégiés doivent suivre un processus d'approbation rigoureux pour s'assurer de respecter les exigences des règles d'expédition et de facturation de Postes Canada.

Pour en apprendre davantage au sujet des exigences relatives au fournisseur ou de notre processus d'approbation, ou encore pour voir la liste des fournisseurs tiers privilégiés de Postes Canada, consultez le site postescanada.ca/programmecyberlien.

5.3.2.3 Solutions d'expédition conçues par la clientèle

Si vous êtes un moyen ou un gros expéditeur de courrier ayant des exigences particulières quant au traitement de vos envois, vous avez peut-être déjà votre propre solution d'expédition, intégrée aux systèmes financiers/PGI de votre entreprise.

Le programme CyberLien de Postes Canada permet de veiller à ce que les étiquettes d'expédition, les fichiers de données du manifeste électronique et les manifestes produits par votre solution d'expédition respectent les exigences de Postes Canada ainsi que les spécifications de ses systèmes. Les clients qui conçoivent leur propre solution peuvent sélectionner les services d'expédition et options pour lesquels ils veulent obtenir une autorisation.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du programme CyberLien, veuillez communiquer avec votre représentant des ventes de Postes Canada ou envoyer une demande à l'adresse cenauto@postescanada.ca pour entamer le processus d'approbation.

5.4 Outils en ligne de Postes Canada

Nos outils en ligne vous offrent un moyen pratique de faire le suivi de vos articles, de trouver l'information au sujet d'un envoi, de gérer vos comptes et de commander des produits et fournitures, et ce, au moment qui vous convient. Ouvert en tout temps, cet environnement sécurisé vous propose des solutions d'affaires simples, exactes, rapides et sans frais supplémentaires.

5.4.1 Repérage de vos articles

Si vous utilisez les OEE 2.0 ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie pour soumettre vos manifestes, vous pourrez créer vos propres rapports de manifeste pour assurer le suivi de tous vos articles. Vous pouvez aussi utiliser jusqu'à deux numéros de référence pour chaque envoi et offrir à vos clients des mises à jour sur la livraison, une option gratuite qui fournit un avis par courriel lorsque vos articles sont balayés. Consultez le site postescanada.ca/entreprise pour obtenir d'autres renseignements sur les mises à jour de livraison ou pour effectuer en tout temps le suivi de vos articles expédiés.

5.4.2 Trouver un bureau de poste

Si votre article a été expédié à un bureau de poste aux fins de ramassage, vous pouvez sélectionner l'option pertinente pour afficher l'adresse et les heures d'ouverture de ce bureau de poste.

Trouver un bureau de poste

Nous sommes plus près que vous le pensez

Bureau de poste

OSGOODE PO
5551 MAIN ST
OSGOODE ON K0A 2W0

Bilingue (français et anglais)

Heures d'ouverture

Dimanche	-
Lundi	09:00 - 17:30
Mardi	09:00 - 17:30
Mercredi	09:00 - 17:30
Judi	09:00 - 17:30
Vendredi	09:00 - 17:30
Samedi	09:00 - 12:00



5.4.3 Recherche de vos manifestes

Vous pouvez effectuer une recherche de manifeste par numéro de manifeste ou par période ou encore effectuer une recherche de manifeste plus poussée en utilisant le code postal d'origine, la province ou territoire d'arrivée ou le code postal d'arrivée. Les manifestes qui contiennent 500 articles ou moins peuvent être consultés en ligne ou envoyés par courriel sécurisé. Chaque manifeste fournira l'information sommaire sur chaque article y figurant, y compris l'activité de balayage la plus récente, la date d'une tentative de livraison, la date de livraison réelle, un lien actif sur lequel vous pourrez cliquer afin de visualiser davantage de renseignements et l'image de la signature (si l'option de signature a été sélectionnée et qu'une signature a été obtenue). Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site postescanada.ca/cal, ouvrez une session dans le Centre d'affaires en ligne, puis cliquez sur l'option de suivi avancé.

5.4.4 Gestion de votre compte

Tenez votre compte à jour en vous servant de la fonction Gestion de mes comptes. Ce progiciel de comptabilité intégré permet d'exécuter les activités suivantes :

- vérifier l'historique des comptes et des transactions;
- afficher tous les éléments non réglés figurant actuellement dans votre compte et les trier dans le format de votre choix;
- afficher les éléments et les types de transactions;
- trier vos transactions de « Relevé de compte » à jour;
- afficher et imprimer des copies de factures;
- payer votre facture à l'aide de l'option de paiement en ligne.

Pour plus de renseignements, reportez-vous à la section 7.2.

La personne-ressource principale désignée dans votre convention obtiendra un code d'utilisateur et un mot de passe afin d'accéder aux divers outils en ligne à partir du site postescanada.ca/cal. Vous pouvez aussi communiquer avec le Groupe de gestion du crédit de Postes Canada au 1 800 267-7651 pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe.

5.4.5. Commande d'enveloppes d'expédition prépayées et de fournitures d'expédition

Rien de plus simple et de plus rapide que de magasiner pour trouver des enveloppes prépayées et des fournitures d'expédition dans notre boutique en ligne à partir de l'adresse postescanada.ca/achat. Magasinez facilement pour trouver des articles et vérifiez l'état de vos commandes après un achat. Le paiement est simple : il vous suffit de vous servir d'une carte de crédit reconnue ou de porter le solde à votre compte de Postes Canada.

L'ABC des services d'expédition

Ces conseils clés sur l'expédition et l'emballage des envois peuvent vous aider à réduire les coûts tout en optimisant l'efficacité et la rapidité de vos opérations. En préparant vos envois de façon efficace, vous bonifierez l'expérience de livraison de vos clients.



6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

Canada

		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Xpresspost ^{MC} Xpresspost ^{MC} certifié Colis accélérés ^{MC} Colis standard ^{MC}	Document	<ul style="list-style-type: none"> 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> 380 mm sur 270 mm sur 20 mm (15,0 po sur 10,6 po sur 0,79 po) 1,36 kg (3 lb)
	Paquet	<ul style="list-style-type: none"> 100 mm sur 70 mm sur 15 mm (3,9 po sur 2,8 po sur 0,6 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 41 cm (16,1 po) L sur l. sur H = 3 220 cm³ (196,5 po³) max. (consultez la section 6.1.1) 1,36 kg (3 lb)
	Colis	<ul style="list-style-type: none"> Dépasse la dimension ou le poids maximum d'un paquet 230 mm sur 200 mm sur 25 mm (9,1 po sur 7,9 po sur 1,0 po) 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1) 30 kg (66 lb)
	Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> 100 mm sur 23 mm sur 23 mm (3,9 po sur 0,9 po sur 0,9 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1) 30 kg (66 lb)

États-Unis

		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Xpresspost ^{MC} – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) L + P = 2,74 m (107,9 po) max. 30 kg (66 lb)
Colis accélérés ^{MC} – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 5 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,2 po) 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L + P = 2,74 m (107,9 po) max. 30 kg (66 lb)
Petit paquet ^{MC} par avion – É.-U. Paquet repérable ^{MC} – É.-U.		<ul style="list-style-type: none"> 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po) L + H + l. = 900 mm (35,4 po) max (consultez la section 6.1.1) 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaires		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm x 45 mm x 45 mm (8,3 po sur 1,8 po sur 1,8 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Selon les spécifications maximales du service sélectionné

Destinations internationales

		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Xpresspost ^{MC} – International Colis-avion – International Colis de surface – International		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,039 po) 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) (certaines exceptions s'appliquent') L + P = 3 m (118 po) max. 30 kg (66 lb) (certaines exceptions s'appliquent')
Petit paquet ^{MC} par avion – International Petit paquet ^{MC} de surface – International Paquet repérable ^{MC} – International		<ul style="list-style-type: none"> 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po) L + H + l. = 900 mm (35,4 po) max. 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaires		<ul style="list-style-type: none"> 210 mm x 45 mm x 45 mm (8,3 po sur 1,8 po sur 1,8 po) 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> Selon les spécifications maximales du service sélectionné

Légende : L = longueur; H = hauteur; l. = largeur; P = pourtour (le pourtour est la mesure de la circonférence de l'article, mesurée perpendiculairement à la longueur); m = mètres; cm = centimètres; mm = millimètres; kg = kilogrammes; lb = livres; po = pouces

1. Un supplément pour manutention manuelle supplémentaire peut s'appliquer si l'article est jugé surdimensionné en fonction de ses dimensions; pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.7.

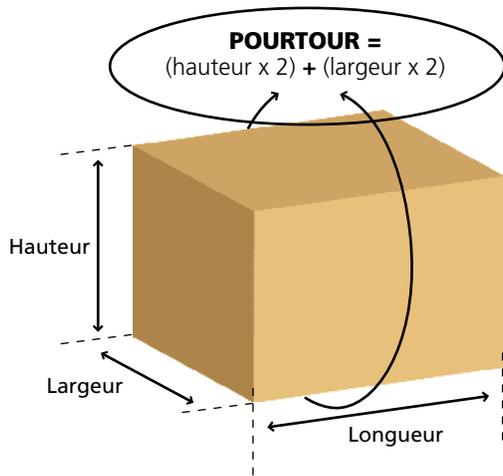
2. Certaines destinations internationales ont établi des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Pour connaître les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Remarque : Pour les produits prépayés, consultez la section 4.

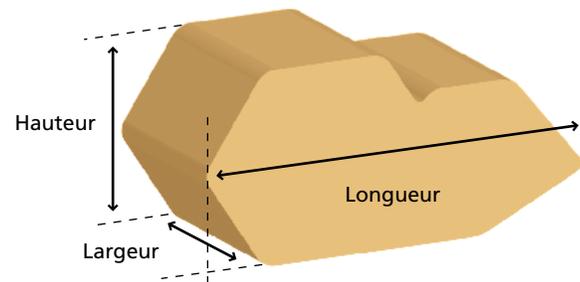
6.1.1 Mesure de votre article

Il existe deux méthodes de calcul des dimensions maximales de votre article :

- longueur + pourtour
- longueur + (hauteur x 2) + (largeur x 2)



Dans le cas des articles non rectangulaires de forme irrégulière, les mesures sont prises aux points les plus larges.



Remarque : Le poids et les mesures sont régis par la *Loi sur les poids et mesures* et ses règlements. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site www.mc.ic.gc.ca.

6.2 Articles inadmissibles

6.2.1 Envois du régime intérieur, à destination des États-Unis et du régime international

Le client doit veiller à ce que le contenu de son envoi puisse légalement être expédié. Certaines lois canadiennes, y compris, sans toutefois s'y limiter, le *Code criminel*, la *Loi sur la Société canadienne des postes* (notamment le *Règlement sur les objets inadmissibles*), la *Loi sur le tabac* et la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, interdisent l'expédition de certains articles. Les articles interdits et faisant l'objet de restrictions varient également d'un pays à l'autre.

Remarque : Il arrive de temps à autre que les restrictions changent. Par conséquent, le client doit veiller à ce que le contenu de son envoi soit conforme à toutes les exigences qui s'appliquent. Pour les articles expédiés à l'extérieur du Canada, le client doit veiller à ce qu'ils soient conformes à toutes les exigences liées aux restrictions en matière de transport ainsi qu'aux exigences qui s'appliquent

dans le pays de destination, et que tous les documents de douane dûment remplis sont fournis. Pour en savoir davantage sur l'envoi d'articles vers des destinations internationales, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les exigences liées au contenu des envois, aux quantités et aux documents requis, reportez-vous aux sections « L'ABC de l'expédition » et « Objets inadmissibles » du *Guide des postes du Canada*, à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

6.2.2 Articles interdits et faisant l'objet de restrictions

La liste ci-dessous donne un aperçu général des articles interdits ou faisant l'objet de restrictions spéciales liées aux méthodes d'expédition ou aux destinataires. Pour en savoir davantage sur les articles de la liste suivante, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles.

- Tabac et les produits de vapotage¹
- Cannabis²
- Armes à feu³
- Boissons alcoolisées
- Drogues et autres substances contrôlées
- Matériel médical
- Échantillons secs ou humides, incluant des échantillons biologiques (pour obtenir une liste des échantillons secs ou humides admissibles, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes)
- Produits pharmaceutiques
- Matières périssables
- Liquides, substances liquéfiables et poudres
- Animaux
- Plantes
- Piles⁴
- Appareils radiologiques

1. Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que tous les envois contenant du tabac et des produits de vapotage répondent aux exigences définies par la *Loi sur le tabac et les produits de vapotage*.
2. Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que tous les envois contenant du cannabis répondent aux exigences définies par la *Loi sur le cannabis*. (Pour plus de détails, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.)
3. Veuillez communiquer avec le Programme canadien des armes à feu au 1 800 731-4000 pour vérifier s'il est permis d'expédier vos armes à feu par la poste au Canada. Lorsque les permissions nécessaires sont obtenues aux fins d'expédition d'armes à feu, ces dernières doivent être expédiées par l'entremise du service Colis accélérés assorti de l'option de preuve d'âge. Les armes à feu ne peuvent pas être transportées par avion. Par conséquent, il n'est pas permis de les envoyer aux bureaux du Service aérien omnibus, et il n'est pas permis d'expédier les armes à feu par les services Xpresspost et Priorité. Pour les régions éloignées, consultez la *liste des bureaux du Service aérien omnibus* dans le *Guide des postes du Canada*. Dans le cas des destinations internationales, les armes à feu ne peuvent en aucun cas être expédiées par la poste, aux termes de la *Loi sur les armes à feu* :
 - *Règlement sur l'entreposage, l'exposition, le transport et le maniement des armes à feu par des particuliers* (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-209/TexteCompleet.html>).
 - *Règlement sur l'entreposage, l'exposition et le transport des armes à feu et autres armes par des entreprises* (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-210/TexteCompleet.html>).
4. En règle générale, la plupart des piles, comme celles de type AA, AAA, C et D utilisées dans les produits électroniques de consommation, peuvent être expédiées. Pour connaître les restrictions sur les piles au lithium, veuillez consulter la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

Remarque : De plus, il est interdit d'expédier :

- des articles qui contiennent des produits ou des substances susceptibles d'infliger des blessures aux employés de Postes Canada;
- des articles qui pourraient salir ou endommager l'équipement;
- des articles qui pourraient être dangereux;
- des articles qui dégagent une odeur quelconque;
- des articles interdits par la loi.

Les clients doivent également savoir que les règlements en matière de sécurité aérienne peuvent changer dans le cadre de mises à jour réglementaires d'autres organismes gouvernementaux tels que Transports Canada. Pour connaître les dernières mises à jour en matière d'interdictions et de restrictions, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles.

Postes Canada peut accepter d'envoyer des articles qui contiennent des marchandises dangereuses¹ faisant l'objet d'une exemption qui sont assujetties aux conditions suivantes :

- Les marchandises dangereuses doivent satisfaire à l'ensemble des exigences en matière de quantités respectives limitées et de quantités exemptées qui sont stipulées dans la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et de ses règlements, y compris, sans toutefois s'y limiter, le marquage et les exigences supplémentaires en matière d'emballage.
- Le client doit satisfaire aux exigences pertinentes régissant le classement et le traitement des marchandises dangereuses applicables en quantités limitées ou exemptées, conformément à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et ses règlements.
- Les marchandises dangereuses applicables en quantités limitées ou exemptées qui sont admissibles peuvent être expédiées à l'intérieur du Canada uniquement par voie de surface au moyen des services Colis standard ou Colis accélérés. Les marchandises dangereuses (y compris celles en quantités limitées ou exemptées) ne doivent pas être expédiées par avion ou à l'extérieur du Canada, et ne doivent pas être expédiées à un emplacement éloigné (p. ex., à un bureau du Service aérien omnibus, comme le stipule le *Guide des postes du Canada*). Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la section L'ABC de l'expédition.

Si vous ne parvenez pas à déterminer en toute certitude si vos articles contiennent des marchandises dangereuses, vous devez communiquer avec le Centre canadien d'urgence transport (CANUTEC), au 613 996-6666 ou consulter le site Web de Transports Canada, à l'adresse www.tc.canada.ca.

Remarque : Si ces conditions ne sont pas respectées, Postes Canada n'acceptera pas les paquets qui contiennent des matières dangereuses ou qui portent des symboles de matières dangereuses. Postes Canada doit supposer que toutes les mentions et les étiquettes que porte un paquet en indiquent le contenu réel. Si la boîte présente des signes visibles qu'elle a déjà contenu des marchandises dangereuses, le paquet ne peut pas être accepté. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles.

6.2.3 Envois interdits et faisant l'objet de restrictions à destination des États-Unis

Pour obtenir des renseignements sur les restrictions d'importation aux États-Unis, les articles interdits et les documents requis, consultez la liste des destinations internationales à l'adresse postescanada.ca/destinationsinternationales.

6.2.3.1 Envoi de médicaments d'ordonnance aux États-Unis

Les expéditeurs et les destinataires doivent savoir qu'il appartient uniquement à la Food and Drug Administration (FDA) et à la Customs and Border Protection (CBP) des États-Unis de décider si elles permettent ou non l'entrée de médicaments aux États-Unis. C'est pourquoi Postes Canada n'est pas responsable des pertes, des retards ou des dommages d'envois transfrontaliers contenant des médicaments d'ordonnance. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la section « Formalités de douanes ».

6.2.3.2 Expéditions d'aliments préparés de façon commerciale à destination des États-Unis

La Food and Drug Administration (FDA) exige un préavis pour tout envoi contenant des produits alimentaires fabriqués de façon commerciale à destination des États-Unis. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les envois contenant des aliments pour consommation humaine ou animale, des vitamines, des suppléments diététiques, des remèdes à base de plantes médicinales et des additifs et colorants alimentaires. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la section « Formalités de douanes ».

1. Les produits courants tels que les parfums et autres liquides inflammables, les aérosols et certains produits cosmétiques sont des exemples de marchandises dangereuses à faible risque.

6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition

6.3.1 Exigences pour les envois au Canada, à destination des États-Unis et du régime international

Tous les articles doivent satisfaire aux exigences en matière d'emballage de Postes Canada et du pays de destination, et ils ne doivent contenir aucune marchandise dangereuse ou interdite. Les méthodes d'emballage et de rembourrage peuvent également varier selon le type d'article à expédier.

Le client doit veiller à ce que l'article soit bien emballé et suffisamment protégé au moyen de matériaux de calage et de renforcement afin de prévenir la perte ou l'endommagement de l'article, d'éviter qu'il endommage d'autres articles ou l'équipement de traitement du courrier et qu'il inflige des blessures aux personnes qui le manipuleront. Normalement, pour éviter que le contenu de son paquet soit endommagé ou qu'il se casse, le client doit emballer son article de façon à ce qu'il puisse résister à une chute d'environ un mètre (39,3 pouces) sur du béton.

Les articles qui sont mal emballés ou mal étiquetés, qui sont manquants ou qui affichent des données de douane ou des données sur le contenu des paquets illisibles sur l'étiquette d'expédition, dont la déclaration est erronée ou pour lesquels il manque des documents électroniques pertinents, peuvent être retardés, refusés ou retournés à l'expéditeur. Il peut être demandé au client de ramasser l'article si l'expédition peut l'endommager davantage. Les articles expédiés doivent porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents.

Pour obtenir des renseignements sur les articles non emballés, reportez-vous à la section 6.7. Les conteneurs de Postes Canada (conteneurs à lettres, conteneurs à grands objets plats et sacs postaux) ne doivent pas être utilisés comme conteneurs d'expédition. Toutefois, si ces conteneurs sont utilisés aux fins de regroupement du courrier d'un client, chaque article qui y est déposé doit être correctement emballé et adressé, et porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada, ainsi qu'une preuve de paiement (manifeste de Postes Canada ou vignette postale).

6.3.2 Emballage interne

Le contenu doit être sécurisé et maintenu fermement en place. Utilisez de la garniture de calage pour envelopper l'article et éviter tout déplacement. Pour aider à combler le volume inoccupé et à immobiliser le contenu, vous pouvez utiliser ce qui suit :

- du carton (plié, superposé, roulé ou décheté);
- des billes de polystyrène en vrac;
- du film à bulles;
- du tissu;
- du coton hydrophile;
- du papier journal (écrasé, roulé ou décheté).

Le contenu doit être enveloppé séparément et solidement calé dans le carton.

6.3.3 Emballage externe

Il est important de veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion quant au contenu des paquets qui sont expédiés. Par exemple, les boîtes et autres types d'emballage qui ont déjà été utilisés pour des articles faisant l'objet de restrictions ou pour des objets inadmissibles ne doivent pas être réutilisés pour d'autres envois de biens, à moins d'être réemballés de façon à couvrir toute information liée à des articles faisant l'objet de restrictions ou à des objets inadmissibles. Les autres types de boîtes peuvent être réutilisés pour l'expédition, à condition que les boîtes soient de bonne qualité et que l'ensemble des mentions, codes à barres et étiquettes aient été retirés ou effacés. De plus, veuillez tenir compte de ce qui suit :

- Postes Canada recommande fortement d'utiliser des emballages écologiques.
- Dans le but de prévenir la perte ou le dommage d'un article ou tout dommage potentiel de l'équipement postal, et pour éviter que les personnes qui manipuleront les articles se blessent, tous les articles doivent être emballés étroitement et solidement, avec suffisamment de garniture de calage et de renfort, et ils ne doivent pas comporter de poignées, de boucles ou de pièces détachées qui pourraient rester coincées dans l'équipement de tri.
- Étant donné que le procédé de tri est mécanisé, les enveloppes en plastique et tout emballage similaire doivent parfaitement prendre la forme du contenu tout en le protégeant. Il doit y avoir suffisamment de place pour que l'étiquette d'expédition soit apposée à plat et sans plis.
- On ne peut pas attacher ensemble plusieurs articles (c.-à-d. des boîtes ou des enveloppes en plastique) à l'aide d'une sangle, de ruban adhésif ou de toute autre façon, et ensuite les déposer comme un article unique ou comme un envoi groupé.
- Choisissez un emballage ayant la taille, la forme et la solidité qui correspondent à vos articles. Aux fins de respect des prescriptions juridiques, certains articles doivent être emballés avec du matériel spécial.
- Cachez fermement toutes les ouvertures de votre article avec du ruban d'emballage de qualité afin qu'il reste bien fermé. N'utilisez pas de ficelle, de ruban masque ni de ruban adhésif ordinaire.
- Les États-Unis, en collaboration avec le Mexique et le Canada, ont mis en œuvre des règlements s'appliquant au matériel d'emballage de bois traversant les frontières de l'Amérique du Nord. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site www.cbp.gov (en anglais seulement).

1. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de repérage.

6.3.4 Emballages pratiques

Postes Canada offre également des emballages (conteneurs) aux clients qui utilisent les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie.

Enveloppes Flexifort [™] du service Priorité	
Numéro d'article : 33-086-393	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
Enveloppes Flexifort du service Xpresspost	
Numéro d'article : 33-086-577	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*

* Le contenu doit être bien enveloppé et maintenu fermement en place par de la garniture de calage intérieure. Consultez la section 6.3.2.

Comment commander

- Consultez le site postescanada.ca/achat.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

6.3.5 Liste de contrôle pour la préparation de vos paquets

- L'étiquette d'expédition applicable doit être apposée correctement sur chaque article, y compris sur les enveloppes prépayées. Seules les étiquettes d'expédition portant un code à barres¹ approuvées par Postes Canada sont acceptées. Il est recommandé de placer dans votre paquet, avant de le fermer, un double de l'étiquette d'expédition ou une autre forme d'identification.
- Le nom et l'adresse complète, ainsi que l'adresse de l'expéditeur complète, doivent être indiqués clairement sur l'article ou sur l'étiquette d'expédition. Une seule adresse de l'expéditeur peut figurer sur le colis. Une adresse complète comprend le code postal et le numéro de téléphone de la personne-ressource. Pour obtenir des précisions, consultez le site postescanada.ca/directiveadressage.
- Le type de service doit être précisé sur l'étiquette d'expédition.
- Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition.
- Une preuve de paiement acceptable (manifeste de Postes Canada ou vignette postale) doit être visible.
- Le poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, doit être indiqué sur le connaissance ou le manifeste (sauf dans le cas des produits prépayés). Pour en savoir davantage, consultez la section 6.5.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents doivent être utilisés pour les options choisies.
- Pour la sécurité de tous les employés, chaque article pesant plus de 22,7 kg (50 lb) doit porter un autocollant Lourd (numéro d'article 33-086-456). Pour commander des autocollants Lourd, visitez le Centre d'affaires en ligne à l'adresse postescanada.ca/cal.

6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial

Remarque : Le service de Priorité Mondial a été supprimé le 1^{er} août 2023.

1. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de repérage.

6.5 Frais d'expédition et poids

6.5.1 Tarif de base de votre article

Préparation des documents d'expédition

Vous devez déclarer le poids réel de chaque article sur la commande d'expédition ou sur le manifeste au moment de l'expédition. Vous pouvez également inclure les dimensions de l'article (longueur sur largeur sur hauteur) ou l'équivalent volumétrique de son poids réel (voir « Comment effectuer le cubage d'un article et calculer l'équivalent volumétrique de son poids réel » ci-dessous).

Vous êtes tenu d'assurer l'exactitude de vos déclarations.

Notre droit de vérification

Postes Canada peut vérifier, certaines ou toutes, vos déclarations. Lors d'une vérification, nous utilisons uniquement des instruments de mesure approuvés pour un usage commercial par Mesures Canada.

Remarque : Lorsqu'un article est cubé, les dimensions calculées sont celles du plus petit hexaèdre (boîte à six côtés) dans lequel l'article peut être contenu.

Notre méthode de facturation

Que nous vérifions vos déclarations ou non, nous pouvons, à notre entière discrétion, facturer le tarif de base :

- en fonction de votre déclaration;
- en fonction de notre vérification; ou
- si la déclaration est manquante ou si, pour une raison ou une autre, la déclaration est inutilisable, en fonction du poids par défaut de 7 kg (15,4 lb).

Lorsque nous facturons le tarif de base en fonction de notre vérification, les rajustements tarifaires figureront sur votre prochaine facture ou une facture ultérieure.

Remarque : Un colis peut changer de forme et de dimensions pendant le transport. Un changement de dimensions peut signifier que l'équivalent volumétrique du poids réel du colis n'est plus le même. Le cas échéant, Postes Canada se réserve le droit de rajuster les tarifs et les suppléments, selon le cas, en fonction des nouvelles dimensions.

Si vous ne remplissez pas et ne soumettez pas tous les documents pour l'expédition, au besoin, ou si les documents soumis sont inexacts ou incomplets pour quelque raison que ce soit, les articles contenus dans cet envoi peuvent, à la discrétion de Postes Canada :

- vous être retournés, à vos frais, pour les rendre conformes;
- être traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- être assujettis à un supplément;
- être refusés.

1. Le tarif de base le moins élevé pour la plupart des services correspond à un poids réel minimal de 0,500 kg ou à un équivalent volumétrique du poids réel de 0,500. Pour chaque 0,500 kg de poids réel supplémentaire ou 0,500 de son équivalent volumétrique, ou fraction ou partie de celui-ci, le prix de base augmente comme indiqué sur les grilles tarifaires que nous vous fournissons. La plupart des services ont également un tarif de base pour les articles ayant un poids réel de 0,501 kg à 0,750 kg, ou un équivalent volumétrique du poids réel de 0,501 à 0,750. Certaines exceptions s'appliquent. Consultez les grilles tarifaires que nous vous fournissons pour obtenir plus de renseignements.

Postes Canada se réserve le droit d'inclure sur une facture courante tout montant qui n'a pas déjà été facturé dans les 90 jours civils avant la date de la facture courante.

En plus du tarif de base, nous appliquons des suppléments. Pour en savoir davantage, reportez-vous à la section 6.7 ou consultez le site postescanada.ca/tarifs.

Méthode de calcul du tarif de base pour l'envoi d'un article

Le tarif de base¹ pour l'envoi d'un article est calculé en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel de l'article et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article dans les limites prescrites à l'égard du poids et des dimensions pour le service utilisé, tel qu'indiqué sur les grilles tarifaires fournies.

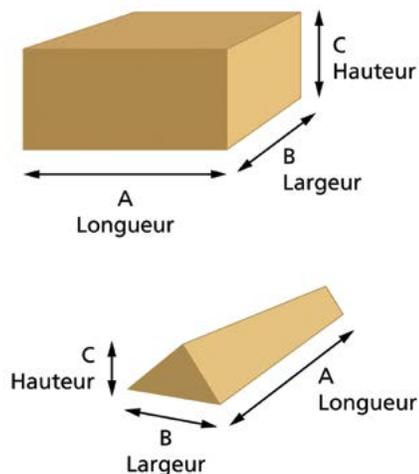
Suivez les trois étapes qui suivent pour confirmer le tarif de base pour l'envoi de votre article :

1. Calculer le poids réel de l'article et l'équivalent volumétrique de son poids réel.
2. Retenir le résultat le plus élevé.
3. Se reporter aux grilles tarifaires pour trouver le tarif de base associé à cette valeur.

Comment effectuer le cubage d'un article et calculer l'équivalent volumétrique de son poids réel

Étape 1 : Déterminer les dimensions de l'article

Mesurez la longueur, la largeur et la hauteur de votre article à l'endroit où la mesure est la plus élevée. Mesurez les articles de forme irrégulière de la même manière.



Les dimensions les plus grandes de votre article correspondent aux dimensions de la plus petite boîte dans laquelle votre article peut être contenu.

Étape 2 : Cuber l'article

Calculez le cubage de votre article en multipliant la longueur par la largeur par la hauteur mesurée à l'étape 1.

Le cubage ou le volume cubique de votre article correspond à l'espace occupé s'il est contenu dans la plus petite boîte mentionnée à l'étape 1.

Étape 3 : Calculer l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article

Calculez l'équivalent volumétrique du poids réel de votre article en divisant son cubage ou volume cubique, tel qu'il a été mesuré à l'étape 2, par un facteur de densité.

Voici la formule que nous utilisons pour calculer l'équivalent volumétrique du poids réel d'un article :

volume cubique ÷ facteur de densité = équivalent volumétrique du poids réel.

Le facteur de densité est une valeur qui reflète le fait que les articles pesant jusqu'à un certain poids ont généralement une certaine taille ou un certain volume :

- Nous appliquons un facteur de densité de 5 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 139 (lorsque les mesures sont en pouces cubes) pour les services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et tous les envois à destination des États-Unis et du régime international (à l'exception des services Paquet repérable et Petit paquet).
- Nous appliquons un facteur de densité de 6 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 166 (lorsque les mesures sont en pouces cubes) pour le service Colis standard.

Remarque : L'équivalent volumétrique du poids réel n'est ni une unité de mesure, ni une masse, ni un volume. Il s'agit d'un outil qui a été mis au point selon les normes courantes du secteur dans le but de définir les densités habituelles des colis et de calculer un tarif d'expédition plus exact d'un article, compte tenu de son poids et de l'espace qu'il requiert dans un camion ou un avion.

Exemple 1

Un article mesurant 100 cm sur 60 cm sur 20 cm a un poids réel de 8 kg. Selon les dimensions du colis, son volume est de 120 000 centimètres cubes. S'il est expédié au moyen du service Xpresspost, un facteur de densité de 5 000 s'appliquera, lui donnant ainsi un équivalent volumétrique du poids réel de 24.

Comme l'équivalent volumétrique du poids réel de 24 est supérieur au poids réel de 8 kg, les frais d'expédition doivent être calculés en fonction de l'équivalent volumétrique de 24.

Exemple 2

Un article mesurant 100 cm sur 60 cm sur 20 cm a un poids réel de 26 kg. Selon les dimensions du colis, son volume est de 120 000 centimètres cubes. S'il est expédié au moyen du service Colis standard, un facteur de densité de 6 000 s'appliquera, lui donnant ainsi un équivalent volumétrique du poids réel de 20.

Comme le poids réel est supérieur à l'équivalent volumétrique du poids réel, les frais d'expédition doivent être calculés en fonction du poids réel de 26 kg.

6.6 Documents d'expédition obligatoires¹

6.6.1 Étiquettes d'expédition

Seules les étiquettes d'expédition produites selon les spécifications les plus récentes en matière d'étiquettes et approuvées par Postes Canada peuvent être utilisées. Les étiquettes qui ne sont pas créées et apposées correctement pourraient avoir une incidence sur la livraison de votre article, les données de suivi et les demandes de réclamation.

Poste Canada propose les Outils électroniques d'expédition (OEE) qui offrent des moyens rapides et pratiques de préparer vos documents d'expédition. Vous pouvez créer des étiquettes en ligne et produire des manifestes en vous servant d'une solution logicielle hors ligne. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.1.

Les étiquettes produites à l'aide d'un logiciel d'expédition conçu par le client/une tierce partie sont également acceptables pour la préparation de vos documents d'expédition. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.2.

Si vous n'utilisez pas les Outils électroniques d'expédition (OEE), vous pouvez commander les étiquettes d'expédition pour vos articles en vous rendant sur le site postescanada.ca/cal ou en appelant le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.

Vérifier la qualité d'impression

- Toutes les étiquettes d'expédition doivent être produites selon les spécifications de fabrication de Postes Canada et y être conformes en tout temps. Ces spécifications nous permettent de nous assurer que les codes à barres peuvent être balayés et que les colis peuvent être traités à l'aide de notre équipement de tri mécanisé. Le papier et les étiquettes d'expédition thermiques doivent être blancs et les étiquettes colorées ne sont pas autorisées. Pour plus d'information, communiquez avec nous à l'adresse cenauto@postescanada.ca.
- Pour connaître les plus récentes spécifications, communiquez avec nous à l'adresse cenauto@postescanada.ca.
- Seules les étiquettes dotées d'une barre noire de vérification de l'impression (ligne continue au bas de l'étiquette; voir l'image à la page suivante) peuvent être traitées par notre équipement.
- Si une étiquette comporte des lignes blanches ou des points dans la barre de vérification de l'impression (encerclée dans l'image à la page suivante), la qualité d'impression du code à barres n'est pas optimale et l'étiquette pourrait ne pas être lue par notre équipement de balayage. Le cas échéant, il peut être nécessaire de nettoyer ou de remplacer le ruban d'imprimante ou la cartouche d'encre, ou bien de réparer l'imprimante utilisée pour produire ces étiquettes.

1. Veuillez noter que si le client ne répond pas aux exigences relatives aux documents d'expédition, la garantie de livraison à temps sera annulée. Postes Canada se réserve le droit d'annuler la garantie de livraison à temps sans préavis si un client omet à plusieurs reprises de répondre aux exigences relatives aux documents d'expédition (voir section 7.3.21.10).

Étiquettes sensibles à la pression

Toute étiquette sensible à la pression apposée directement sur un article de courrier ou à l'aide d'un ruban adhésif ou par tout autre moyen par-dessus une étiquette non sensible à la pression (p. ex., une étiquette imprimée de format lettre) doit avoir une valeur de résistance au décollement ou au cisaillement de l'acier inoxydable d'au moins 1 lb par pouce carré.



- Les étiquettes des tubes d'expédition doivent être apposées dans le sens de la longueur de sorte que les côtés du code à barres soient orientés vers les extrémités du tube pour faciliter le balayage. La garantie de livraison ne s'applique pas aux envois dans des tubes d'expédition cylindriques. L'emploi de tubes triangulaires ou rectangulaires est fortement recommandé.



Comment utiliser les numéros de repérage

- Chaque article doit porter une étiquette d'expédition ayant un numéro de repérage unique.
- Postes Canada n'accepte pas les envois groupés ayant des numéros de repérage en double.
- Les clients peuvent uniquement utiliser les numéros de repérage qui leur ont été attribués par Postes Canada et ne doivent pas créer leurs propres numéros.
- Les numéros de repérage ne peuvent pas être réutilisés avant 365 jours.
- Les articles dotés d'étiquettes d'expédition sur lesquelles figure un numéro de repérage qui a déjà été utilisé sur un envoi antérieur seront renvoyés à l'expéditeur.

Remarque : Il ne faut pas utiliser les adresses Correspondance-réponse d'affaires^{MC} pour les services de colis.

Apposer l'étiquette d'expédition sur l'article

- Apposez l'étiquette d'expédition de façon visible, à plat et sans plis sur le côté le plus grand de l'article; elle ne doit pas couvrir les rebords de l'article ou être apposée d'une manière qui rend difficile le balayage du code à barres. Pour obtenir d'autres d'exemples, consultez le site postescanada.ca/etiquettesexpédition.
- Si l'article est plus petit que l'étiquette d'expédition, vous pouvez apposer cette dernière de façon à ce qu'elle couvre les bords du paquet, en vous assurant que le code à barres et la section de l'adresse soient bien à plat.
- Évitez de placer l'étiquette à l'endroit de fermeture de la boîte.
- Ne recouvrez pas l'étiquette d'une sangle ou d'un matériel qui réfléchit la lumière, comme du ruban adhésif.
- Pour les produits prépayés, assurez-vous que les étiquettes sont apposées bien droit, à plat et sans plis dans la zone prévue à cet effet au dos de l'enveloppe.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, assurez-vous qu'il n'y a aucun autocollant ou marque sur les codes à barres 2D situés dans les coins de la section « À », ce qui pourrait faire en sorte que notre équipement ne puisse pas les lire correctement. Le reçu détachable du client doit également être retiré.
- Vous pouvez insérer l'étiquette et les autres documents d'expédition dans une pochette protectrice de plastique. L'étiquette d'expédition doit être insérée de sorte que le code à barres ne soit pas plié ou froissé et qu'il soit visible au travers de la pochette en plastique. Vous pouvez vous procurer la pochette en plastique (formulaire 200-12-555) en vous rendant sur le site postescanada.ca/cal ou en appelant le Service à la clientèle au 1 866 607-6301.

6.6.2 Manifestes et connaissances

À moins d'indication contraire sur l'étiquette d'expédition, au moment du dépôt ou de l'acceptation, tous les articles expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance, qui décrit précisément le contenu de l'envoi et l'emplacement de dépôt. Un manifeste peut être créé par voie électronique, à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par un client/une tierce partie; il peut aussi être préparé manuellement au moyen d'un manifeste en nombre de Postes Canada. Le connaissance peut seulement être préparé manuellement à l'aide d'un formulaire de connaissance. Des frais seront appliqués pour les documents de commande préparés manuellement.

Manifeste électronique

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, les services Web de colis ou un logiciel conçu par le client/une tierce partie peuvent être utilisés pour commander des services d'expédition, imprimer des étiquettes d'expédition, transmettre la version électronique du manifeste à Postes Canada et imprimer des copies papier du manifeste. Une copie papier du manifeste doit accompagner tous les articles déposés ou ramassés aux fins d'expédition. Le fichier de données du manifeste électronique, lequel renferme des renseignements exhaustifs et exacts sur l'envoi, doit être transmis à Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage de l'envoi. Les articles pour lesquels aucun fichier de données électronique (manifeste) n'a été transmis au moment du dépôt ou du ramassage pourraient être refusés.

Pour les services Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International ou Colis de surface – International, les clients doivent inclure les éléments de données de douane et de données sur le contenu des articles dans le fichier de données correspondant du manifeste transmis à Postes Canada au moment du dépôt ou avant le ramassage. Le non-respect de cette consigne risque d'entraîner le retour à l'expéditeur, des retards, une non-livraison ou l'annulation de la garantie.

Manifeste en nombre (formulaire 33-086-565)

- Le manifeste en nombre peut être utilisé pour certains services : produits prépayés avec options, articles à destination des États-Unis ou du régime international.
- Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un manifeste en nombre, consultez le site postescanada.ca/manifesteennombre.

Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées préimprimées du client en communiquant avec le Service à la clientèle, au 1 866 607-6301. Les connaissances pour envois du régime intérieur ne sont pas nécessaires si vous utilisez des manifestes et des étiquettes d'expédition. Un article avec un connaissance doit être déposé dans un bureau de poste ou dans un centre de dépôt commercial.

Remarque : Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un connaissance, consultez le site postescanada.ca/connaissanceindregeimeinterieur.

6.6.3 Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition

Le client doit veiller à ce que les données saisies pour la création de l'étiquette, la production du manifeste et le dédouanement soient complètes, exactes et lisibles. Cela comprend :

- le numéro du client et le numéro de convention;
- l'adresse complète, y compris, sans toutefois s'y limiter, les points d'origine et de destination, le code postal valide, le nom de l'expéditeur, le nom de l'entreprise de l'expéditeur, le nom du destinataire, le nom de l'entreprise du destinataire et le numéro de téléphone du destinataire;
- le service d'expédition et les options sélectionnées;
- le poids du colis (le plus élevé entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, ou encore le poids réel accompagné des dimensions du colis); pour obtenir d'autres renseignements au sujet du tarif de base de votre article, reportez-vous à la section 6.5;
- pour les articles expédiés à des destinations internationales : les données de douane (raison de l'exportation, instructions en cas de non-livraison) et les données sur le contenu des envois (inscrire la quantité, la description, la valeur unitaire et le poids pour chaque article).

Documents douaniers

Des données électroniques de douane et des renseignements sur le contenu des articles complets et exacts doivent être fournis. Le non-respect de cette consigne risque d'entraîner le retour à l'expéditeur, des retards de livraison, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale. Les renseignements sur le contenu du paquet doivent être obtenus en français ou en anglais et peuvent aussi être traduits dans la langue du pays de destination. Pour en savoir davantage sur le dédouanement, reportez-vous à la section 6.9. Les documents d'expédition peuvent être transmis à la douane canadienne ou aux administrations douanières et postales internationales, ou aux opérateurs postaux désignés.

L'information ne sera utilisée que pour faciliter les procédés de douane relatifs à la livraison des articles postaux. Pour obtenir des renseignements sur les pratiques de Postes Canada en matière de renseignements personnels, consultez le site postescanada.ca/confidentialite.

6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada peut appliquer des suppléments à certains articles, notamment pour les raisons suivantes :

- taille, dimensions, poids ou emballage non standard;
- prix du carburant;
- livraison durant une période de pointe;
- autres facteurs pouvant influencer sur les coûts ou les opérations de Postes Canada.

Supplément pour carburant

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément pour carburant à tous les articles. Un tel supplément sera appliqué aux tarifs d'expédition de base ainsi qu'à tout supplément applicable pour poids excédentaire. Pour obtenir des renseignements à jour sur le supplément pour carburant, consultez le site postescanada.ca/supplementcarburant.

Supplément pour tube d'expédition

Un supplément sera appliqué aux contenants pour expédition de forme cylindrique, car ils entraînent des coûts de manutention plus élevés. Le supplément ne s'applique pas aux articles des services Petit paquet et Paquet repérable. Nous invitons les clients à utiliser des contenants d'autres formes (p. ex., triangulaires) afin d'éviter des coûts additionnels.

Supplément pour manutention supplémentaire

Un supplément sera appliqué à tout article qui nécessite une manutention spéciale ou supplémentaire. Cet article entraînera des coûts de manutention plus élevés en raison de sa taille, de son poids, de son emballage ou de sa forme. En outre, un article peut être soumis à un supplément s'il risque de causer des dommages à l'équipement postal ou à d'autres articles, s'il peut être endommagé ou s'il risque de causer des blessures aux personnes le manipulant.

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément à un article qui, selon elle, nécessite une manutention supplémentaire.

Articles surdimensionnés

Un supplément sera appliqué à tout article surdimensionné. Un article est considéré comme surdimensionné si :

- l'une de ses dimensions dépasse un mètre (39,4 po); et/ou
- son deuxième plus long côté dépasse 76 cm (30 po).

Pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international, un article surdimensionné ne sera permis que s'il est accepté par la destination. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Articles non emballés

Un supplément s'appliquera à tous les articles non emballés. Un article est considéré comme non emballé si, notamment, ce qui suit s'applique :

- il n'est pas entièrement inséré dans un contenant d'expédition extérieur (p. ex., une boîte en carton ondulé);
- il est mal emballé;
- il est de forme irrégulière, cylindrique ou ronde (qu'il soit emballé dans du plastique ou de la cellophane, ou non) (p. ex., pneu, tapis);
- il n'est pas entièrement contenu par l'emballage (p. ex., silencieux, tuyau d'échappement arrière).

Remarque : Choisir des emballages adéquats est la responsabilité exclusive de l'expéditeur. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 6.3.

Supplément pour articles non conformes

Un article est considéré comme non conforme s'il dépasse les dimensions et poids maximaux permis et si l'une ou l'autre des éventualités suivantes s'appliquent :

- si l'une de ses dimensions dépasse deux mètres (78,7 po);
- si le pourtour additionné à la longueur dépasse trois mètres (118 po);
- si son poids dépasse 30 kg (66 lb).

Un supplément s'appliquera pour tout article non conforme devant être traité par Postes Canada. À tout moment, l'article peut être refusé ou retourné à l'expéditeur. La décision de livrer l'article est à l'entière discrétion de Postes Canada; des frais supplémentaires pourront s'appliquer.

Supplément pour documents préparés manuellement

Un supplément sera appliqué à chaque article soumis au moyen d'un document de commande manuelle (p. ex., connaissance et manifeste en nombre) en raison des coûts plus élevés qu'entraîne l'utilisation de formulaires manuels.

Supplément pour commande non transmise

Un supplément sera appliqué aux commandes qui n'ont pas été transmises à une installation postale approuvée par Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage des envois. Tous les articles déposés ou ramassés doivent être accompagnés d'un document de commande de Postes Canada (manifeste ou connaissance) au moment du dépôt.

Supplément pour article sans manifeste

Des frais s'appliqueront si un article est expédié par Postes Canada et qu'il n'a pas été déclaré sur la commande électronique.

Supplément pour commande en suspens

Un supplément sera appliqué à toutes les commandes (fichier électronique de données du manifeste) mises en suspens pendant le processus de validation et qui nécessitent une intervention manuelle. Les commandes en suspens nécessitent une intervention manuelle afin de résoudre les problèmes et traiter le dossier à nouveau. Parmi les exemples d'erreurs, on citera les renseignements obligatoires manquants, comme le poids incorrect, le mauvais code postal ou une disparité entre le numéro du client fourni et celui qui est enregistré dans le profil du client.

Frais de correction d'étiquettes code à barres et d'adresses

Des frais seront appliqués aux colis dont les données d'adressage sont incomplètes ou inexactes, ou dont les codes à barres sont illisibles et ne peuvent pas être traités par nos systèmes automatisés. Afin de respecter les exigences actuelles en matière d'expédition relatives au codage à barres et à l'adressage, reportez-vous à la section 6.6.1.

Les frais s'appliqueront de la façon suivante :

Services de colis	Frais de correction d'adresses	Frais de correction d'étiquettes code à barres
Canada	✓	✓
États-Unis et régime international	s.o.	✓

6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada

Afin de maximiser l'efficacité opérationnelle de notre équipement et de notre réseau, on peut demander au client de préparer et de déposer ses envois de façon à ce qu'il respecte différents facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'emplacement de l'installation de dépôt du client ou approuvée par Postes Canada, la taille, le type de service ou la destination des articles expédiés. Par exemple, Postes Canada peut demander ce qui suit aux clients :

- prévoir une heure de dépôt;
- trier le courrier selon la taille, le type de service ou la destination;
- effectuer plusieurs dépôts ou ramassages dans la journée.

Pour les ramassages et les dépôts qui comptent plus de 20 articles, le client doit trier les articles selon leur forme (p. ex., colis, paquets et documents). Les dimensions et les poids minimaux et maximaux pour chacune des catégories de forme sont indiqués à la section 6.1.

S'il y a lieu, au moment du ramassage ou du dépôt, tous les articles expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance, lequel décrit le contenu de l'envoi et l'emplacement de dépôt.

Lorsque les articles d'un envoi sont déposés dans plusieurs emplacements, un manifeste doit être fourni pour chaque emplacement de dépôt. Les articles déposés dans un emplacement autre que celui indiqué sur le manifeste ou qui ne figure pas sur ce dernier ne seront pas accompagnés de garanties de service et pourraient être refusés ou retournés à l'expéditeur aux frais du client ou peuvent faire l'objet d'un supplément.

6.8.1 Bureau de poste

Les articles peuvent être déposés à n'importe quel bureau de poste pendant les heures d'acceptation établies. Pour trouver un bureau de poste près de chez vous, consultez le site postescanada.ca/bureaudepote.

6.8.2 Dépôt à une installation postale approuvée par Postes Canada

Les articles peuvent être déposés les jours ouvrables pendant les heures d'acceptation établies.

Dans certaines régions éloignées, il peut être nécessaire de déposer un envoi à une installation postale particulière.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur l'emplacement des installations de dépôt, et sur les produits et les volumes pouvant y être déposés, consultez le site postescanada.ca/lieuxdedepot.

6.8.3 Services de ramassage

Postes Canada propose une vaste gamme de services de ramassage. Le ramassage unique sur demande est offert pour les envois comprenant un seul article et il n'y a pas de frais supplémentaires lorsque vous ajoutez un article du service Priorité. Les clients qui ont besoin de services de ramassage périodique (à horaire fixe) quotidien ou régulier bénéficieront de structures tarifaires plus abordables.

Utilisez le service de ramassage unique sur demande pour organiser un ramassage à une heure qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que votre envoi ne comprenne un article Priorité. Nous pouvons organiser un ramassage jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte ou d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Vous pouvez organiser un ramassage unique sur demande ou établir un service de ramassage périodique (à horaire fixe) à l'aide de notre outil de demande en ligne. Pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage, consultez le site postescanada.ca/ramassage. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous aux sections 2.3.7 et 3.4.6. Pour prendre connaissance des modalités, consultez la section 7.3.11.

6.8.4 Dépôts à volume élevé

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada au 1 866 607 6301 pour fixer l'heure du dépôt de volumes élevés d'articles à toute installation postale approuvée par Postes Canada. Les exigences en matière d'ordonnement et de volume peuvent varier d'un emplacement à l'autre.

Des volumes importants de colis peuvent être déposés dans des monoteneurs fournis par Postes Canada ou placés sur des palettes fournies par le client.

Il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du conteneur. Les monoteneurs peuvent être superposés pour l'envoi. Le poids maximal du monoteneur rempli ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb), en incluant le poids du monoteneur lui-même (97 kg ou 213,8 lb).

Lorsque des palettes sont utilisées, elles doivent être solides et stables, et les colis doivent être empilés en rangées irrégulières ou en blocs, ou bien combinés avec monoteneur de carton pour les articles qui sont plus petits ou qui ne peuvent pas être empilés. Le chargement doit être contenu à l'intérieur des limites de la palette et être solide. La hauteur d'une palette et de son chargement ne doit pas dépasser 178 cm (70 po).

L'emballage sous film étirable ou les sangles en plastique sont requis afin de maintenir le chargement en place. La palette et son chargement doivent être recouverts de trois couches de film étirable ou le chargement doit être attaché à quatre points au moyen de sangles. Les courroies métalliques ne sont pas permises.

Superposition

Les palettes de colis et les monoteneurs peuvent être superposées. La hauteur combinée des deux chargements de palettes ne doit pas dépasser 224 cm (88 po) et le poids combiné des deux palettes et du chargement ou des deux monoteneurs ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb).

Le chargement doit être solide et stable. Les articles lourds doivent être placés d'abord, puis les articles plus légers sur le dessus. Les deux palettes doivent être solidement attachées ensemble à l'aide de sangles en plastique ou de film étirable. La partie inférieure du chargement doit avoir une surface plane horizontale robuste ou être munie d'un couvercle (les monoteneurs de carton de la partie inférieure doivent avoir un couvercle aux fins de superposition).

Remarque : Toutes les palettes, qu'elles soient individuelles ou superposées, doivent être solides et il faut prendre les mesures qui conviennent pour éviter tout déplacement, renversement et effondrement.

Spécifications relatives aux palettes

- La palette ne doit pas dépasser 1,22 m (48 po) de longueur et 1,02 m (40 po) de largeur.
- Les palettes doivent être accessibles des quatre côtés par chariot élévateur à fourche de Postes Canada et de deux côtés par transpalette de Postes Canada.
- Les ouvertures pour les fourches doivent mesurer au minimum 102 mm (4 po) de hauteur pour les côtés opposés de la palette n'ayant pas de planches de palettes inférieures et au minimum 89 mm (3,5 po) pour les côtés opposés dotés de planches de palettes inférieures.

6.8.5 Boîte aux lettres publique

Les produits prépayés du régime intérieur peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, y compris les boîtes aux lettres communautaires et les boîtes postales multiples, si aucune autre option n'est achetée.

Les articles du régime intérieur, du régime international et à destination des États-Unis qui sont traités et payés (par numéro de compte, par carte de crédit ou par compte de fournisseur) au moyen de la version en ligne des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou de la saisie d'une commande express des OEE – Expédier au Canada de Postes Canada peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques si leurs dimensions le permettent.

Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique sont considérés comme étant déposés le jour ouvrable suivant.

Les articles déposés dans les boîtes aux lettres publiques ne font pas l'objet d'un balayage au point d'origine.

Pour connaître les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites.

6.9 Exigences en matière de dédouanement

6.9.1 Renseignements généraux

Les documents douaniers constituent l'un des éléments les plus importants des envois du régime international. Le fait de remplir tous les documents requis électroniquement à l'avance réduira le risque que l'article soit retenu à la douane. La compréhension et le respect des exigences prescrites permettent d'accélérer le dédouanement et la livraison. Le client doit veiller à ce que tous les documents douaniers pertinents soient annexés à l'envoi.

Postes Canada n'est pas responsable des dommages directs, indirects, spéciaux, secondaires ou consécutifs résultant du fait que l'expéditeur n'a pas indiqué tous les renseignements requis sur les formulaires de Postes Canada à remplir pour les services d'expédition à destination des États-Unis ou du régime international. Tous les envois sont assujettis aux lois et règlements en vigueur au Canada et dans le pays de destination.

Des documents douaniers sont requis pour tous les articles expédiés à partir du Canada. Une étiquette d'expédition comprenant une zone Déclaration en douane à remplir avec précision pour les articles qui ne sont pas des documents est associée à chacun des services à destination des États-Unis et du régime international.

Le terme « documents » est utilisé aux fins de description d'un envoi d'articles papier n'ayant aucune valeur commerciale et ne nécessitant pas de facture commerciale, notamment les articles de correspondance personnels et d'affaires.

Une copie papier dûment remplie de votre déclaration en douane, de la facture commerciale générée à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie doit être jointe à l'étiquette d'expédition pour chaque envoi.

Pour obtenir des renseignements sur les exigences relatives aux documents douaniers de base, consultez la section 6.9.4, visitez le site postescanada.ca/guidedespostes ou appelez le Service à la clientèle au 1 866 607-6301. Tout article du régime international (à l'exception des destinations aux États-Unis) dont la valeur du contenu est de 2 000 \$ CA ou plus est assujetti à des exigences particulières. Pour en savoir plus, rendez-vous à postescanada.ca/guidedespostes.

Remarque : Tous les envois doivent faire l'objet d'une inspection par les autorités du pays de destination. La sous-évaluation de la valeur d'un article ou la déclaration inexacte de son contenu peut entraîner la saisie de l'article, un retard de livraison ou le refus de l'article par le pays de destination. Le client doit veiller à l'exactitude des renseignements fournis. Postes Canada ne pourra être tenue responsable de l'exactitude, de l'intégralité ou de l'applicabilité d'une déclaration en douane ou de tout autre document. Pour obtenir d'autres renseignements sur les douanes, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes.

1. Les articles Priorité **ne peuvent pas** être déposés dans les boîtes aux lettres publiques en raison du court délai de transit de ces paquets.

6.9.2 Procédés de dédouanement

Un des deux types de dédouanement ci-dessous s'applique, selon le service d'expédition choisi.

- **Présentation postale** : Lorsque des articles sont expédiés par les services Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International, Colis de surface – International, Petit paquet par avion – É.-U., Petit paquet par avion – International, Petit paquet de surface – International, Paquet repérable – É.-U. ou Paquet repérable – International, Postes Canada les confie à l'opérateur postal désigné du pays destinataire. L'opérateur désigné du pays destinataire remet l'article aux services douaniers aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.
- Des données électroniques de douane et des renseignements sur le contenu des articles devront être indiqués dans les champs obligatoires lors de la création d'une commande pour les services suivants : Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International et Colis-avion – International ou Colis de surface – International, Paquet repérable – É.-U., Paquet repérable – International, Petit paquet É.-U. et Petit Paquet international. Les clients commerciaux qui se servent des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un système d'expédition élaboré par les clients ou une tierce partie devront saisir les données de douane et les renseignements sur le contenu des paquets afin de pouvoir traiter un envoi. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale.

Dans les deux cas, les représentants de la douane décident quels articles doivent être inspectés et établissent s'ils respectent les exigences qui s'y rattachent. Les taxes, les droits de douane et les frais de traitement sont payables par le destinataire.

6.9.3 Articles non distribuables

Les articles non distribuables seront retournés aux frais de l'expéditeur. Sinon, l'article sera détruit.

6.9.4 Documents douaniers

Il faut remplir les champs suivants de la déclaration en douane avec exactitude afin de faciliter le dédouanement et la livraison à destination en temps opportun :

- nom, numéro de téléphone et adresse de l'expéditeur;
- nom, numéro de téléphone et adresse du destinataire;
- raison de l'exportation;
- quantité;
- description;
- valeur, y compris la devise;
- un code du système harmonisé (SH) est recommandé pour éviter les retards (facilite davantage le dédouanement et assure l'application exacte des droits et des taxes); dans de nombreux pays européens, un code du SH manquant entraîne couramment des retards.

Tarifs, paiement et conditions générales

En apprenant tout sur les tarifs, le paiement et les conditions générales, vous tirerez le maximum de votre convention avec Postes Canada.



7.1 Tarification

Les données sur les tarifs des services de colis de Postes Canada figurent sur des grilles tarifaires, offertes séparément.

Le client reconnaît que le tarif de base des articles expédiés est établi en fonction de nombreux facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter :

- les services sélectionnés;
- les options de service sélectionnées;
- le poids de l'envoi;
- l'origine et la destination de l'envoi;
- le nombre de points de dépôt et leur emplacement (installation postale où les articles sont déposés);
- le volume convenu (si la convention le précise);
- les dépenses convenues (si la convention le précise). Sans limiter les dispositions de la clause 7.3.16 (Modifications), Postes Canada peut augmenter l'engagement du client à l'égard des dépenses de temps à autre pour tenir compte des majorations tarifaires de n'importe lequel des produits et services.

Le client reconnaît que les tarifs reflètent les faits ci-dessus présentés à Postes Canada et que cette dernière se fonde sur ces données pour déterminer le tarif de base. Ces faits présentés à Postes Canada constituent le « profil d'expédition » du client. Le client reconnaît qu'un changement important apporté à son profil d'expédition doit être communiqué sans délai à Postes Canada et que cette dernière peut modifier le tarif de base pour qu'il reflète les changements en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours civils. Si le client ne communique pas les changements apportés à son profil d'expédition et que Postes Canada en prend connaissance, Postes Canada peut modifier le tarif de base en conséquence en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours civils.

7.2 Paiement

7.2.1 Options liées au mode de paiement

La section suivante décrit les différentes options liées au mode de paiement qui sont acceptées pour les services de colis. Cependant, il se peut que certaines installations de Postes Canada n'acceptent pas toutes les options.

- Si vous disposez de conditions de crédit préautorisées, vous pouvez sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera ensuite facturé à votre compte et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 7.2.1.1, « Conditions de crédit préautorisées – Compte ».
- Les clients qui ne sont pas admissibles aux conditions de crédit doivent verser la totalité du paiement, aux tarifs non réduits, au moment du dépôt. Sinon, le dépôt ne sera pas accepté. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 7.2.1.6, « Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit ».

7.2.1.1 Conditions de crédit préautorisées – Compte

7.2.1.2 Utilisation du « COMPTE »

Les clients qui disposent de conditions de crédit préautorisées peuvent sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera facturé au compte du client et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront. Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de Postes Canada, le paiement devra être versé net dans les quinze (15) jours civils suivant la date de la facture.

2.1 Facture

Si le mode « COMPTE » a été choisi pour payer l'envoi, Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais portés à son compte. Les frais indiqués sur la facture sont un résumé des envois et des commandes (manifestes/connaissances) qu'un client a soumis à Postes Canada, à l'exception de ce qui suit :

Les clients qui choisissent de payer les services par carte de crédit ne recevront pas de facture. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'option de paiement par carte de crédit, consultez la section 7.2.1.7 Carte de crédit. Le client doit aviser le Groupe de gestion du crédit de tout écart de facturation, en composant le 1 800 267-7651. Les écarts de facturation doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les 90 jours civils suivant la date indiquée sur la facture; après ce délai, on considérera la facture comme acceptée par le client.

Si Postes Canada doit répondre à tout écart de facturation signalé par (i) le client ou, (ii) une tierce partie au nom du client dans les délais indiqués ci-dessus, Postes Canada se réserve le droit de facturer le client pour un rajustement ou des frais d'enquête (des frais d'enquête s'appliqueront dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litige ont été calculés correctement sur la facture originale). Postes Canada se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de refuser une demande de remboursement ou un crédit équivalant aux frais d'expédition de tout envoi, lorsqu'une telle demande est effectuée par une partie autre que le payeur des frais d'expédition.

Le client peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit.

Les clients peuvent accéder à une copie de leur facture par l'intermédiaire de notre service en ligne gratuit. Consultez la section 7.2.1.5, « Gestion de mes comptes » pour obtenir d'autres renseignements.

2.2 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit :

- paiement bancaire automatique;
- paiement automatique des factures par carte de crédit (une fois l'approbation de Postes Canada obtenue);
- paiement en ligne;
- paiement par chèque ou mandat-poste.

Les clients désirant s'inscrire au paiement automatique des factures ou au paiement en ligne devront remplir et soumettre le formulaire pertinent qu'ils peuvent se procurer à l'adresse postescanada.ca/cal ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Les chèques ou mandats-poste doivent être libellés à l'ordre de la « Société canadienne des Postes », contenir le numéro de client de Postes Canada et être accompagnés du talon de paiement. Le paiement doit être envoyé à l'adresse suivante :

TRAITEMENT DES PAIEMENTS
POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE
OTTAWA ON K1A 1L7

Le client doit allouer trois (3) jours ouvrables pour le traitement de son paiement.

7.2.1.3 Soldes en souffrance et frais administratifs

3.1 Paiement en retard

Les soldes en souffrance seront assujettis à un supplément pour paiement en retard. Ce supplément sera calculé au taux de 1,5 % par mois (soit 18 % par année). Postes Canada peut modifier le montant de ce supplément en tout temps en émettant un avis au client.

Dans le cas d'un montant en souffrance, Postes Canada peut choisir de porter immédiatement à la dette toute somme reçue du client ou redevable par Postes Canada au client. Ce droit de compensation s'ajoute à tous les autres droits et recours à la disposition de Postes Canada et ne restreint nullement la capacité de Postes Canada de les exercer. Postes Canada ne versera aucun intérêt sur les fonds détenus dans le compte du client.

3.2 Frais de gestion des comptes

Paiements retournés

Des frais administratifs seront perçus pour tout paiement refusé, quelle qu'en soit la raison, y compris un paiement retourné pour insuffisance de provision. Le client doit rembourser à Postes Canada tous les frais, y compris les honoraires juridiques et les frais bancaires, engagés par celle-ci pour le recouvrement de paiements en retard ou de factures impayées.

Copies des documents

Les clients désirant un exemplaire des factures peuvent y accéder par l'entremise de notre service en ligne gratuit. Consultez la section 7.2.1.5, « Gestion de mes comptes » pour obtenir d'autres renseignements. Les demandes d'exemplaires de factures ou d'autres documents (p. ex. connaissements, manifestes, bordereaux d'expédition) traitées par notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais supplémentaires seront facturés pour les éléments dont la création date de plus de six mois, s'il y a lieu.

Corrections

Les clients désirant que des corrections soient apportées aux commandes ou aux factures, ou les clients transmettant des commandes électroniques invalides ou en retard, lorsque Postes Canada n'est pas responsable, sont assujettis à des frais de service supplémentaires.

Enquêtes

Dans le cas où Postes Canada doit mener une enquête sur des écarts liés à la facture (y compris, sans toutefois s'y limiter, relativement au non-respect des garanties de service), elle peut appliquer des frais supplémentaires pour chaque contestation pour laquelle l'enquête révèle que la facture initiale était correcte.

Postes Canada se réserve le droit de modifier les frais d'administration, à tout moment et sans préavis. Le client peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

7.2.1.4 Relevé de compte

Chaque mois, le client reçoit un relevé de compte, à condition d'avoir utilisé son compte pour payer des envois. Ce relevé résume les factures traitées, tout rajustement connexe et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

7.2.1.5 Gestion de mes comptes

Il est possible de gérer vos comptes à postescanada.ca. Pour le faire, communiquez avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651. Dès que vous recevez votre accès, vous pourrez vérifier l'état de vos comptes et effectuer des paiements en ligne.

7.2.1.6 Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit

6.1 Options liées au mode de paiement au moment du dépôt

Les clients sans conditions de crédit préautorisées doivent verser la totalité du paiement aux tarifs non réduits par l'un des modes suivants :

- chèque commercial certifié (les paiements effectués par chèque commercial non certifié ne sont acceptés qu'avec l'approbation de Postes Canada);
- argent comptant (bureaux de poste seulement);
- mandat-poste;
- carte de crédit (certaines conditions s'appliquent); consultez la section 7.2.1.7, « Carte de crédit »;
- carte de débit (certaines conditions s'appliquent);
- compte de fournisseur.

Remarque : Il se peut que certaines installations de Postes Canada n'acceptent pas toutes les options.

7.2.1.7 Carte de crédit

Les cartes de crédit Visa[™], MasterCard[™] et American Express[™] peuvent être utilisées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

- lorsque le client utilise les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada et qu'il sélectionne l'option « CARTE DE CRÉDIT » (le montant sera imputé à la carte de crédit au moment du dépôt);
- tel qu'il est stipulé dans le *Guide des postes du Canada* ou d'autres documents publiés par Postes Canada et d'application générale pour les clients de Postes Canada, lesquels peuvent être modifiés de temps à autre.

Remarque :

- a) Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
- b) À l'exception des clients inscrits au paiement préautorisé par carte de crédit, les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour le paiement de factures ou pour le règlement de soldes de comptes.
- c) Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux installations de Postes Canada dotées de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

7.2.1.8 Utilisateurs autorisés

Le client peut permettre à un tiers d'utiliser son numéro de client ou son numéro de convention. Reportez-vous au formulaire d'activation d'une convention ainsi qu'à la section 7.3.1, « Définitions » et à la section 7.3.9, « Utilisateurs autorisés » dans les conditions générales. Un représentant de Postes Canada peut vous expliquer dans quelles conditions cela est possible et quelles personnes peuvent être considérées comme des utilisateurs autorisés.

7.2.1.9 Compte de fournisseur

Le paiement par compte de fournisseur constitue un mode de paiement acceptable.

7.3 Conditions générales

Les conditions énoncées ci-après s'appliquent aux services de colis. Postes Canada fournit des services de courrier et autres produits et services de livraison. Les parties souhaitent établir les modalités régissant l'offre de ces produits et services par Postes Canada ainsi que l'utilisation de ceux-ci par le client. Selon les obligations mutuelles précisées dans la présente convention, les parties s'entendent sur les définitions ci-après.

7.3.1 Définitions

1.1 « Société affiliée » correspond à l'ensemble des personnes morales telles qu'elles sont définies dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.

1.2 « Convention » correspond au sens donné à la section 7.3.14.

1.3 « Année de convention » correspond aux douze (12) mois civils consécutifs séparant deux (2) dates anniversaires.

1.4 « Tarifs publiés applicables » correspond, dans le cas de chaque produit et service, aux tarifs applicables comprenant les frais ou suppléments établis par Postes Canada sans inclure les réductions applicables et entrant en vigueur au moment du dépôt, tels qu'ils sont publiés ou rendus disponibles par Postes Canada en vue d'une application générale à ses clients et modifiés de temps à autre.

1.5 « Utilisateur autorisé » correspond à une personne désignée par le client et approuvée par Postes Canada pour avoir accès aux produits et services offerts en vertu de la présente convention. Sauf disposition contraire de la présente convention, l'utilisateur autorisé détient un accès illimité aux produits et services offerts en vertu de la présente convention.

1.6 « Jour ouvrable » correspond aux jours autres que le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée habituellement considérée comme un congé par Postes Canada.

1.7 « Montant de l'envoi CR » correspond au montant que Postes Canada doit percevoir au nom de l'expéditeur auprès du destinataire ou de son représentant, selon les indications de l'expéditeur sur le formulaire d'envoi contre remboursement (CR) ou l'étiquette d'expédition.

1.8 « Logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie » correspond à un logiciel approuvé par Postes Canada, permettant la préparation automatisée des documents d'expédition, y compris les étiquettes, et comprenant d'autres options qui facilitent l'expédition avec Postes Canada. Une description plus détaillée est disponible à l'adresse postescanada.ca/programmecyberlien.

1.9 « Guide du client » correspond au document du même nom publié par Postes Canada pour chacun des produits et services, et pouvant être modifié de temps à autre.

1.10 « Outils électroniques d'expédition (OEE) » correspond au logiciel offert sous licence par Postes Canada, qui permet la préparation automatisée de documents d'expédition, y compris les étiquettes; logiciel comprenant d'autres caractéristiques qui simplifient l'expédition d'envois par Postes Canada; et logiciel décrit en détail à l'adresse postescanada.ca/oeo.

1.11 « Objets électroniques » correspond à des appareils électroniques ou à leurs mécanismes, à leur mémoire et à tous les appareils auxiliaires ou de stockage des données connexes, y compris, sans toutefois s'y

limiter, les ordinateurs, les téléviseurs, les tablettes, les téléphones cellulaires, les montres intelligentes, l'équipement audio, les dispositifs d'enregistrement des médias, les appareils photo, les caméscopes, les systèmes de localisation GPS et l'équipement audio pour les voitures.

1.12 « Articles fragiles » correspond aux articles fragiles en raison de leur nature même, y compris, sans toutefois s'y limiter, les disques vinyle, le verre, le verre encadré, les miroirs, les articles de cristal, les articles de céramique, la poterie, la porcelaine et la porcelaine de Chine.

1.13 « Article » correspond à un article unique ou à un objet de correspondance, préparé et posté à l'aide d'un produit ou service conformément à la présente convention.

1.14 « Grand centre urbain » est une région où se trouve une installation de traitement pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier. Les normes de livraison pour le courrier à destination et en provenance des grands centres urbains sont les plus courtes parce que les colis et le courrier n'ont pas à être transportés jusqu'à une installation de traitement ou à en revenir avant la livraison.

1.15 « Centre urbain secondaire » est une région sans installation de traitement. Les normes de livraison pour la livraison à destination ou en provenance des centres urbains secondaires sont plus longues parce que les colis et le courrier non locaux doivent être transportés jusqu'à une installation de traitement ou en revenir avant la livraison.

1.16 « Période de pointe » correspond à une période pendant laquelle Postes Canada estime que le volume global d'articles déposés par ses clients pourrait être plus élevé que d'habitude. Les périodes de pointe comprennent, sans toutefois s'y limiter, la période de deux à quatre mois débutant en octobre ou en novembre de chaque année (selon le cas) et dont les dates précises sont indiquées par Postes Canada.

1.17 « Supplément pour période de pointe » correspond à un supplément que Postes Canada applique de temps à autre aux articles déposés par ses clients aux termes de la présente convention pendant une période de pointe.

1.18 « Produits et services » correspond aux produits et services vendus, tels qu'ils sont décrits dans le *Guide des postes du Canada* ou toute autre publication de Postes Canada s'appliquant aux clients commerciaux en général, y compris le Guide du client applicable.

1.19 « Destinataire » désigne toute personne qui réside à l'adresse de destination.

1.20 « Fournisseur » désigne une personne autorisée par Postes Canada pour agir à titre de payeur pour des produits et services utilisés par une tierce partie.

1.21 « Compte de fournisseur » désigne un crédit accordé par un fournisseur à une tierce partie, ou des sommes fiduciaires réservées à cet effet, pour payer des produits et services utilisés par cette tierce partie.

1.22 « Filiale » correspond à la filiale d'une personne morale telle qu'elle est définie dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.

1.23 « Durée » correspond à la période fixée dans le Guide du client pour chaque produit ou service.

1.24 « Limite d'attribution de volume » correspond à une limite fixée par Postes Canada en ce qui a trait au volume d'articles qu'un client peut déposer aux termes de la présente convention. Cette limite peut

s'appliquer a) au volume d'articles d'un seul dépôt, b) sur une période définie ou c) aux conditions déterminées par Postes Canada.

1.25 « Supplément pour volume » correspond à un supplément que Postes Canada applique de temps à autre aux articles déposés aux termes de la présente convention qui dépassent la limite d'attribution de volume.

1.26 La signification des autres termes qui ne sont pas définis précisément dans la présente convention provient du Guide du client applicable, du *Guide des postes du Canada* ou de toute autre publication de Postes Canada s'appliquant aux clients en général.

7.3.2 Obligations de Postes Canada

2.1 Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés en vertu de la présente convention, conformément aux normes de livraison applicables établies dans le Guide du client ou à l'adresse postescanada.ca/normesdelivraison ou s'appliquant de façon générale aux clients de Postes Canada, ainsi qu'à toute modification qui peut leur être apportée. À moins d'être expressément énoncées dans la présente convention, les normes de livraison établies par Postes Canada relativement à ses produits et services ne sont pas des garanties d'exécution.

2.2 Postes Canada convient de fournir ou de rendre accessible au client, et ce, dès l'exécution de la présente convention, le *Guide des postes du Canada* ou toute autre documentation publiée par Postes Canada, y compris le Guide du client applicable à un produit ou service donné s'appliquant aux clients de façon générale et toute modification qui peut leur être apportée dans les versions ultérieures.

7.3.3 Obligations du client

3.1 Le client convient de préparer et de déposer les articles conformément à la présente convention.

3.2 Le client convient d'acheter les produits et services selon les tarifs publiés applicables stipulés dans la grille tarifaire qui sont assujettis aux pourcentages de réduction applicables et qui comprennent tous les frais, droits supplémentaires et taxes en vigueur. Les tarifs publiés applicables demandés peuvent faire l'objet d'une vérification, d'une correction ou d'un rajustement relativement aux frais, aux droits supplémentaires et aux taxes en vigueur.

3.3 Le client convient de payer les produits et services qu'il a achetés en utilisant les modes de paiement indiqués dans le Guide du client pertinent.

3.4 Si la convention le précise, le client convient de respecter :

- a) le volume minimal d'articles requis par dépôt ou le volume annuel convenu pour chacun des produits et services;
- b) les dépenses minimales requises selon les dépenses annuelles convenues pour chacun des produits et services. Seuls les tarifs de base, les options et les suppléments payés sont comptabilisés dans les dépenses minimales. Les tarifs de base sont une déduction faite des réductions et des rajustements appliqués et ne comprennent pas les taxes et les droits.

3.5 Si la convention applicable à un produit ou service le précise, le client doit annexer une commande électronique précise, dans le format approuvé ou indiqué par Postes Canada, à chaque dépôt.

3.6 Utilisation des marques et obligation d'indemnisation :

Sauf stipulations contraires expressément ci-énoncées, ni l'une ni l'autre des parties n'utilisera des marques de commerce, des désignations commerciales, des marques officielles ou des éléments, quels qu'ils soient, assujettis à des droits d'auteur appartenant à l'autre (« les marques ») sans y avoir été autorisée au préalable par écrit. Rien dans la présente convention ne sera interprété comme la cession ou l'octroi d'un droit, d'un titre ou d'un intérêt

quelconque quant aux marques. Le client certifie qu'il est le propriétaire ou l'utilisateur autorisé des marques et qu'il a le pouvoir d'accorder à Postes Canada et à son représentant désigné le droit d'utiliser ces marques pour s'acquitter de ses obligations aux termes de la convention. Toute utilisation par le client de la propriété intellectuelle de Postes Canada ou de la propriété intellectuelle d'une tierce partie utilisée sous licence par Postes Canada, notamment, mais sans s'y limiter, l'utilisation de tous les logotypes et de toutes les appellations commerciales de Postes Canada, devra avoir été préalablement autorisée par écrit par Postes Canada.

Le client s'engage à indemniser Postes Canada de toutes réclamations et demandes de même que de tout préjudice et dommage que Postes Canada et son représentant désigné pourraient subir à la suite de l'utilisation des illustrations et maquettes (y compris des marques) qu'il leur aura fournies ou qui leur auront été fournies au nom du client, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec ces illustrations et maquettes.

3.7 Outre l'indemnisation mentionnée dans la section 7.3.6, le client s'engage à indemniser Postes Canada de toutes réclamations et demandes de même que de tout préjudice et dommage, direct ou indirect, que Postes Canada et son représentant désigné pourraient subir à la suite du non-respect des modalités de la présente convention, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec le non-respect de ces modalités.

7.3.4 Privilège exclusif

4.1 Le client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux règlements y afférents, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la livraison des lettres au Canada. Sans porter préjudice à tout autre droit ou recours que pourrait autrement avoir Postes Canada, il est convenu que Postes Canada peut résilier la convention si le client, ou l'un de ses utilisateurs autorisés, enfreint ce privilège, directement ou indirectement.

Si la convention est résiliée pour cause d'infraction au privilège, le client devra verser à Postes Canada, en plus des autres montants dus, une somme égale à la différence entre le montant payé ou à payer pour tous les articles déposés jusqu'à la date de la résiliation et le montant qui aurait dû être payé pour ce volume d'articles aux tarifs en vigueur, si la convention n'avait pas été signée.

7.3.5 Critères d'admissibilité

5.1 Le client doit s'assurer que tous les articles satisfont aux exigences établies dans la présente convention et à celles de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et des règlements y afférents; et pour ce qui est des articles du régime international, à celles de l'Union postale universelle (UPU), de l'exploitant désigné, des administrations postales d'arrivée et des lois des pays de destination, toutes ces exigences pouvant être modifiées de temps à autre. Les articles non conformes aux exigences susmentionnées ne pourront pas être expédiés aux termes de la présente convention. Postes Canada se réserve le droit de refuser, à sa seule discrétion, tout article qu'elle juge non admissible.

5.2 Tous les articles sont assujettis à une vérification et à une correction conformément à ces modalités.

5.3 Les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils respectent les modalités applicables. Les articles considérés comme non conformes peuvent, à la discrétion de Postes Canada, être :

- a) renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible;
- b) traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- c) assujettis à un supplément;
- d) refusés;

e) jugés non distribuables; les articles jugés non distribuables seront détruits en conformité avec la *Loi sur la Société canadienne des postes* et règlements.

5.4 Postes Canada peut corriger la commande du client lorsque des renseignements s'avèrent incomplets ou inexacts.

5.5 Postes Canada n'est pas tenue de satisfaire à une norme de livraison quelconque, s'il y a lieu, dans le cas des retards causés par le dépôt d'articles non conformes.

7.3.6 Suppléments, périodes de pointe et limite d'attribution de volume

6.1 Les articles déposés aux termes de la présente convention sont assujettis à tous les suppléments et frais applicables, y compris ceux décrits aux sections 6.5.1 et 6.7 du Guide du client.

6.2 Supplément de l'administration postale de destination ou de l'exploitant désigné :

Le client accepte de rembourser à Postes Canada tous les coûts additionnels liés aux droits terminaux notamment, mais sans s'y limiter, pour le courrier en vrac et les frais de réexpédition imposés par l'administration postale de destination ou l'exploitant désigné, comme le stipule la Convention postale universelle.

6.3 Sans limiter aucun de ses droits aux termes de la présente convention, Postes Canada peut, moyennant un préavis de trente (30) jours, a) établir une ou plusieurs périodes de pointe, b) appliquer des limites d'attribution de volume, des suppléments pour volume ou des suppléments pour période de pointe ou c) modifier les limites d'attribution de volume, les suppléments pour volume et les suppléments pour période de pointe en vigueur.

6.4 Postes Canada peut modifier les suppléments et les frais décrits dans la section 7.3.6 dès qu'elle en a informé les clients (à l'exception des suppléments pour période de pointe, pour lesquels elle doit respecter le préavis indiqué à la section 7.3.6.3 ci-dessus).

6.5 Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, Postes Canada peut établir des préavis aux termes de la section 7.3.6 en les affichant sur les sites postescanada.ca/avis, ou postescanada.ca/servicesdecolis ou sur toute autre page Web qu'elle pourrait désigner de temps à autre.

7.3.7 Devises

7.1 Sauf indication contraire, tous les montants indiqués doivent être payés en devises canadiennes.

7.3.8 Vérifications

7.1 Sur demande, le client permettra à Postes Canada et à ses représentants autorisés d'avoir accès à ses locaux, et, le cas échéant, à ceux des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier l'article au nom du client, pendant la durée de la convention et pour une période raisonnable après la fin ou la résiliation de la présente convention. Le client convient de faciliter, pour Postes Canada, l'accès, l'examen et la vérification des dossiers, des bases de données et des renseignements liés aux articles déposés aux termes de la présente convention ainsi qu'à ses obligations et, le cas échéant, à celles des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier en son nom, en vertu de la même convention.

7.3.9 Utilisateurs autorisés

9.1 Toute référence au client comprend les utilisateurs autorisés du client; toute intervention de la part d'un utilisateur autorisé est présumée être l'intervention du client. Le choix de l'utilisateur autorisé doit être approuvé par Postes Canada. La liste des utilisateurs autorisés figure à une annexe de la présente convention.

9.2 Le client peut modifier la liste des utilisateurs autorisés à condition d'avoir obtenu le consentement de Postes Canada.

9.3 Tout utilisateur autorisé qui cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du client perd son droit de déposer des envois en vertu de la présente convention à partir de la date à laquelle il cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du client. Si un utilisateur autorisé cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du client, le client doit en aviser Postes Canada dans un délai de trente (30) jours civils suivant la date du changement de relation.

9.4 Le client est responsable de la conformité de chaque utilisateur autorisé aux termes de la présente convention. Dans le cas où un utilisateur autorisé ne paierait pas certains produits ou services visés par la convention, le client devra acquitter les sommes dues.

7.3.10 Expéditeurs au nom du client

10.1 Postes Canada acceptera les articles déposés par une autre partie au nom du client à condition que le dépôt de ces articles respecte les conditions de la présente convention. Le client exigera que la personne expédiant l'envoi au nom du client respecte les dispositions de la convention. Toute initiative de la part de la personne expédiant l'envoi au nom du client est présumée être une initiative du client.

7.3.11 Ramassage unique sur demande ou périodique (à horaire fixe) en tierce partie

11.1 Postes Canada s'engage à ramasser les articles des services de colis aux endroits où elle offre le service de ramassage unique sur demande ou périodique (à horaire fixe) et d'en assurer la livraison à partir d'un tiers (« tiers ») désigné par le client pourvu que l'envoi de ces articles soit conforme aux conditions de la présente convention et que le client consente à acquitter tous les frais engagés par le tiers, y compris les frais de ramassage unique sur demande ou périodique (à horaire fixe) et les frais de port pour assurer la livraison des articles. Le client doit exiger que le tiers respecte la convention. Par ailleurs, les mesures prises par le tiers sont réputées prises par le client.

11.2 Le client peut mettre fin aux services de ramassage et de livraison pour un tiers en donnant par écrit un préavis de trente (30) jours civils à Postes Canada.

7.3.12 Revente des services ou transport interréseaux

12.1 Le client convient que les produits et services achetés aux termes de la présente convention lui sont destinés à titre d'utilisateur final ou sont destinés à un utilisateur autorisé. Sauf autorisation contraire expresse de Postes Canada, le client s'engage à ne vendre aucun des services ou fournitures reçus de Postes Canada et à ne pas en permettre la revente, et à ne pas utiliser les services offerts aux termes de la présente convention à des fins de transport interréseaux. L'expression « transport interréseaux » désigne tout arrangement aux termes duquel un transporteur a recours aux services d'un autre transporteur pour assurer l'acheminement ininterrompu d'un envoi.

7.3.13 Cession

13.1 Le client ne peut céder la convention sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de Postes Canada. Toute présumée cession effectuée sans avoir obtenu un tel consentement sera considérée comme nulle. Postes Canada peut céder à un tiers les avantages de la présente convention ou prendre des dispositions pour que soient exécutées, en totalité ou en partie, ses obligations en vertu de cette convention par ce dernier.

13.2 Si le client fait l'objet d'une fusion ou d'un regroupement semblable avec une autre entité, y compris, sans restriction, par a) l'acquisition de la totalité ou d'une partie importante des actifs d'une autre entité ou par b) la vente de la totalité ou d'une partie importante de ses actifs à une autre partie, alors, aux fins de la présente convention, une telle fusion ou un tel regroupement sera considéré comme une cession nécessitant l'obtention au préalable du consentement écrit de Postes Canada.

7.3.14 Convention entière et modifications

14.1 Toute mention de la présente convention désigne l'ensemble des documents suivants :

- a) les formulaires d'activation d'une convention;
- b) les présentes conditions générales;
- c) le présent Guide du client;
- d) toute grille tarifaire applicable;
- e) le formulaire Demande de crédit, s'il y a lieu;
- f) le *Guide des postes du Canada*;
- g) toute autre annexe ou tout autre document dont il est question dans la présente convention;
- h) les documents susmentionnés peuvent être modifiés de temps à autre.

14.2 Sans limiter la portée générale de ce qui précède, en cas de manque d'uniformité entre la présente convention, et tout autre document que la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou les règlements y afférents, les conditions de la présente convention auront préséance et seront interprétées selon l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.

14.3 Aucune représentation, garantie, négociation ou condition verbale ou écrite ne lie les parties, à l'exception de celles établies expressément dans la présente convention. Sauf dans les cas stipulés à la section 7.3.15, « Renonciation », aucun agent ou représentant de l'une ou l'autre des parties à la convention n'est habilité à modifier les stipulations de la présente convention; pareille modification est sans valeur et ne lie pas les parties.

7.3.15 Renonciation

15.1 Sauf stipulations expressément énoncées à cet effet dans la présente convention, aucune renonciation ou modification ne sera exécutoire à moins d'être signifiée par écrit par le représentant dûment autorisé de la partie qui modifie, renonce ou résilie. Toute renonciation à faire appliquer une clause quelconque de la présente convention ne constituera pas une renonciation permanente, à moins que cela ne soit formellement précisé. L'acceptation d'articles aux fins de dépôt ne constituera pas une renonciation de la part de Postes Canada aux obligations du client en vertu de la présente convention.

7.3.16 Modifications

16.1 Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre des produits ou des services, ou de modifier la convention, y compris les tarifs, à condition de donner un préavis écrit de trente (30) jours civils, tel qu'il est précisé dans la présente convention.

16.2 Postes Canada se réserve le droit de modifier le *Guide des postes du Canada* sans donner de préavis au client.

7.3.17 Maintien des dispositions

17.1 La résiliation ou l'expiration de la présente convention ne doit pas influencer sur le maintien et le caractère exécutoire des dispositions de la présente convention expressément indiquées comme telles ou implicitement conçues pour demeurer en vigueur après une telle résiliation ou expiration.

7.3.18 Dissociabilité

18.1 Si une partie de la convention est inexécutoire ou invalide pour quelque raison que ce soit, cette partie devra être séparée du reste de la convention, et son caractère inexécutoire ou invalide ne touchera pas le caractère exécutoire ni la validité des autres parties de la présente convention.

7.3.19 Loi applicable

19.1 La présente convention est conclue conformément à la *Loi sur la Société canadienne des Postes* (« la Loi »), L.R.C. 1985, ch. C-10, telle qu'elle est modifiée de temps à autre, et des règlements adoptés en application de cette *Loi* ou pouvant l'être de temps à autre.

19.2 Si le client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente convention sera interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province de l'Ontario au Canada, lesquelles la régissent. Le tribunal pour toute action en justice doit être celui de la province de l'Ontario au Canada.

7.3.20 Retard excusable

20.1 Hormis les obligations qui incombent au client en matière de paiement, ni l'une ni l'autre des parties ne sera redevable en cas de retard ou d'inexécution des obligations aux termes de la convention pour des raisons indépendantes de sa volonté dont, entre autres et sans limitations, les conflits de travail, les épidémies et les cas de force majeure, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, de conditionnement de l'air et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant, ou les retards liés à l'intervention des autorités douanières, à condition que la partie faisant l'objet de ces circonstances avise immédiatement l'autre partie par écrit des circonstances et réduise, dans des limites raisonnables, l'incidence de telles circonstances sur l'exécution des obligations en vertu de la présente convention.

7.3.21 Limitation de responsabilité et réclamations

21.1 Types de réclamations

Il existe quatre (4) types de réclamations de client en vertu de la présente convention :

- **Réclamations pour perte** – Réclamations présentées par le client pour des articles perdus par Postes Canada. Seuls les articles pour lesquels une couverture-responsabilité est incluse ou achetée peuvent être admissibles aux réclamations pour perte (autres que le remboursement des frais d'expédition).
- **Réclamations pour dommages** – Réclamations présentées par le client pour des articles endommagés par Postes Canada. Pour plus de certitude, les articles livrés dont le contenu est manquant en raison du traitement ou de la manutention par Postes Canada sont considérés comme endommagés (à condition que les exigences en matière d'emballage de Postes Canada soient respectées par l'expéditeur). Seuls les articles pour lesquels une couverture-responsabilité est incluse ou achetée peuvent être admissibles aux réclamations pour dommages (autres que le remboursement des frais d'expédition).
- **Réclamations pour défaillance du service d'envoi CR** – Réclamations présentées par le client pour des articles CR (c.-à-d. des envois pour lesquels l'option d'envoi CR est achetée) qui ont été livrés, mais pour lesquels les sommes de l'option d'envoi CR n'ont pas été transmises au client par Postes Canada. Seuls les articles pour lesquels une couverture-responsabilité est incluse ou achetée peuvent être

admissibles aux réclamations pour défaillance du service d'envoi CR (autres que le remboursement des frais d'expédition).

- **Réclamations pour retard** – Réclamations présentées par le client pour retard de livraison des articles. Seuls les articles expédiés au moyen d'un service assorti d'une garantie de livraison à temps selon les normes de livraison publiées peuvent être admissibles aux réclamations pour retard.

Aucun envoi n'est admissible à plus d'une (1) réclamation. Sans limiter ce qui précède, seul un (1) type de réclamation peut être présenté pour un envoi, parmi les réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard.

Certaines conditions et exclusions s'appliquent. Postes Canada n'est pas responsable du paiement des réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard qui ne respectent pas les exigences de la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations).

21.2 Limitation de responsabilité

Sauf indication contraire explicite à la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations), Postes Canada ne peut pas être tenue responsable de quelque dommage direct, indirect, général, particulier, accessoire ou consécutif que ce soit découlant de la présente convention, et ce, que ce soit sur la base d'un contrat, d'un délit civil (y compris, sans toutefois s'y limiter, une négligence ou une négligence grave) ou d'une autre théorie juridique, même si Postes Canada est expressément informée de la possibilité de tels dommages. Sans limiter ce qui précède :

- a) La seule responsabilité de Postes Canada découlant de la présente convention concerne les réclamations pour perte, les réclamations pour dommages, les réclamations pour défaillance du service d'envoi CR et les réclamations pour retard présentées et admissibles au paiement conformément à la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations). Une brève description de chaque type de réclamation est fournie à la section 7.3.21.1 (Types de réclamations). La seule responsabilité de Postes Canada à l'égard de ces réclamations est énoncée explicitement aux sections 7.3.21.5 (Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé), 7.3.21.6 (Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR), 7.3.21.10.2 (Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour article en retard) et 7.3.21.10.3 (Paiement des réclamations pour retard), le cas échéant; et
- b) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommages de nature consécutive, isolée ou indirecte à la suite de ou découlant de la non-livraison ou du retard de livraison d'envois à délai de livraison convenu par Postes Canada. Cette perte ou ces dommages doivent expressément comprendre les pertes ou les dommages causés par l'envoi de soumissions, de propositions, de documents juridiques ou de sollicitations quelconques, sans toutefois s'y limiter.

La présente limitation de responsabilité s'applique dans toute la mesure permise par la loi.

21.3 Accessibilité de la couverture-responsabilité – Réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR

La couverture-responsabilité (plus les frais d'expédition applicables) établit le montant maximum payable par Postes Canada pour les réclamations pour perte, les réclamations pour dommages et les réclamations pour défaillance du service d'envoi CR. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les sections 7.3.21.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations), 7.3.21.5 (Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé) et 7.3.21.6 (Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR).

- a) **Services de colis – Canada.** La plupart des envois (à l'exception des célogrammes) expédiés et livrés au Canada au moyen de l'un des services suivants :

- **Priorité^{mc}**;
- **Xpresspost^{mc}** (à l'exception du service Xpresspost certifié);
- **Colis accélérés^{mc}**;
- **Colis standard^{mc}** (à l'exception des documents de bibliothèque); ou
- **Produits prépayés** (à l'exception du service Xpresspost certifié),

comprennent une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$, sauf s'il s'agit d'un colis standard. Pour plus de certitude, la couverture-responsabilité n'est pas offerte pour le service Xpresspost certifié, qu'il soit commandé ou non en tant que produit prépayé. Nonobstant toute indication contraire : (i) la première tranche de 100 \$ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard, et (ii) l'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés.

Une couverture-responsabilité supplémentaire peut être achetée par tranches de 100 \$ jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour la plupart des articles expédiés au Canada au moyen des services énumérés ci-dessus. À l'exception du service Priorité qui offre l'option de signature sans frais, l'achat de l'option de signature est obligatoire lors de l'achat de toute couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus.

- b) **Services de colis – É.-U. et régime international.** La plupart des envois expédiés au moyen de l'un des services suivants :

- **Xpresspost^{mc} – É.-U.**;
- **Colis accélérés^{mc} – É.-U.**;
- **Paquet repérable^{mc} – É.-U.**;
- **Xpresspost^{mc} – International**;
- **Paquet repérable^{mc} – International**;
- **Colis-avion – International**;
- **Colis de surface – International**,

comprennent une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$. Une couverture-responsabilité supplémentaire peut être achetée par tranches de 100 \$ jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour la plupart des envois à destination des États-Unis et du régime international, à l'exception des envois des services Paquet repérable^{mc} – É.-U. et Paquet repérable^{mc} – International.

Remarque : Aucune couverture-responsabilité n'est offerte pour les envois des services Petit paquet^{mc} par avion – É.-U., Petit paquet^{mc} par avion – International et Petit paquet^{mc} de surface – International.

- c) Toutes les options (y compris, sans toutefois s'y limiter, la couverture-responsabilité supplémentaire, la signature et l'envoi CR) doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Postes Canada ne remboursera pas l'expéditeur pour la couverture-responsabilité excédentaire achetée. La couverture-responsabilité supplémentaire achetée ne s'applique pas aux retours, y compris, sans toutefois s'y limiter, les solutions de renvoi à l'expéditeur et de retour, et les étiquettes de retour de colis.

Seuls les frais de réémission suivants sont couverts par la couverture-responsabilité disponible en cas de perte ou de dommages : frais liés aux passeports, aux doubles de photos de passeport, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire.

Certaines conditions et exclusions s'appliquent. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter, le pays de destination, le service utilisé, la nature de l'article expédié et la conformité à la présente convention.

21.4 Exclusions et restrictions relatives aux réclamations

Nonobstant toute autre stipulation contraire et peu importe si d'autres articles ont été inclus dans l'envoi :

- a) Les envois contenant l'un des articles suivants ne sont pas admissibles aux réclamations pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR :
- des billets de banque ou des pièces de monnaie, à l'exception des billets de banque et pièces de monnaie de collection précisés à l'alinéa 7.3.21.4 (b) ci-dessous;
 - des actions;
 - des obligations;
 - des bons de réduction négociables ou toute autre valeur ou instrument, financier ou juridique, négociable par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux);
 - des billets de loterie;
 - des timbres-prime;
 - des cartes de fidélité;
 - des chèques de voyage;
 - des échantillons liquides et secs de patients (y compris, sans toutefois s'y limiter, les échantillons biologiques);
 - des vestiges de crémation;
 - des organes;
 - des organismes vivants (y compris, sans toutefois s'y limiter, les plantes et les animaux);
 - ou tout autre article non admissible, conformément au *Règlement sur les objets inadmissibles*, qui est modifié de temps à autre (pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles).
- b) Le montant maximum par réclamation pouvant être versé par Postes Canada pour les réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR se limite à ce qui suit :
- i) 500 \$ pour tout envoi contenant :
- des pièces de monnaie de collection expédiées directement à partir d'un détaillant et accompagnées d'une confirmation de commande du détaillant;
 - des bijoux;
 - des pierres précieuses et des métaux précieux, ouvrés ou non;
 - des timbres-poste oblitérés ou non; ou
 - des articles qui ne sont pas autrement précisés à la section 7.3.21.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations) et qui tirent leur valeur principalement de leur caractère unique, de leur quantité ou disponibilité limitée, ou de leur caractère d'article de collection, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cartes à échanger, les souvenirs, les bandes dessinées, les articles autographiés, les antiquités et les œuvres d'art.
- ii) 100 \$ pour tout envoi contenant :
- des billets de banque de collection expédiés directement à partir d'un détaillant et accompagnés d'une confirmation de commande du détaillant;
 - des chèques-cadeaux;
 - des cartes-cadeaux; ou
 - des cartes d'appels.
- c) Les envois contenant l'un des articles suivants ne sont pas admissibles aux réclamations pour dommages :
- des articles fragiles;
 - des articles périssables;
 - des produits thermosensibles; ou
 - des articles à réfrigérer ou à conserver à une température contrôlée pendant le transport.
- d) Les envois contenant des objets électroniques ne sont pas admissibles aux réclamations pour dommages s'ils sont expédiés dans des emballages autres que les suivants :
- l'emballage d'origine du fabricant non endommagé dont la forme et la solidité n'ont pas changé;
 - un emballage qui respecte les directives d'emballage de Postes Canada (pour obtenir d'autres renseignements sur les directives d'emballage, consultez le Guide des postes du Canada à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes, à la section L'ABC de l'expédition); ou
 - l'emballage de Postes Canada pour l'expédition d'objets électroniques, y compris, mais s'en toutefois s'y limiter, les tablettes et les téléphones intelligents.
- e) Toute réclamation pour perte ou dommages liée à un quelconque type de support, d'appareil ou de moyen de stockage de données, qu'il soit intégré ou non à un objet électronique, est limitée au coût de remplacement du support, de l'appareil ou du moyen de stockage, indépendamment de la valeur de son contenu. Sans limiter ce qui précède, Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte de données stockées sur tout type de support, d'appareil ou de moyen de stockage, qu'il soit intégré ou non à un objet électronique.
- f) Les envois à l'extérieur du Canada contenant des médicaments sur ordonnance ou en vente libre, ou d'autres articles pouvant faire l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exportation ou d'importation, ne sont pas admissibles aux réclamations pour perte, dommages ou retard.
- g) Les articles expédiés dans un emballage qui ne respecte pas les directives d'emballage de Postes Canada ne sont pas admissibles aux réclamations pour perte, dommages ou retard. Pour obtenir d'autres renseignements sur les directives d'emballage, consultez le Guide des postes du Canada à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes, à la section L'ABC de l'expédition.
- h) Postes Canada n'est pas tenue responsable de tout instrument monétaire accepté par Postes Canada au nom du client qui, pour une raison quelconque, n'est pas honoré par son émetteur. Sans limiter ce qui précède, le client est l'unique responsable du mode de paiement présenté par le destinataire à Postes Canada pour les articles CR.
- i) Aucun article n'est admissible à une réclamation pour défaillance du service d'envoi CR si :
- (i) le service d'envoi CR a été utilisé pour percevoir des sommes dues pour une transaction antérieure, ou
- (ii) le montant de l'envoi CR dépasse la valeur réelle de l'article expédié.
- j) Aucun article n'est admissible à une réclamation pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard si l'un des cas suivants s'applique :
- tout autre transporteur public serait dégagé de toute responsabilité;
 - la perte, les dommages, la défaillance du service d'envoi CR ou le retard (le cas échéant) n'ont pas été causés par Postes Canada;
 - l'article est perdu, endommagé, retardé ou fait l'objet d'une défaillance du service d'envoi CR en raison de circonstances qui ne sont pas raisonnablement prévisibles ou contrôlables par Postes Canada;
 - l'article est livré sans plainte ou preuve de perte, de dommages, de défaillance du service d'envoi CR ou de retard (le cas échéant), ou est livré avec des preuves insuffisantes;
 - aucune activité de balayage n'est enregistrée sur l'article ou aucune preuve n'indique que l'article est, ou était, en cours de transmission postale. Un balayage affichant le terme « envoi » signifie seulement que le document d'expédition (ou le manifeste) a été balayé, mais n'indique pas une activité de balayage enregistrée sur l'article individuel;
 - un destinataire ou un expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada;
 - l'article est de nature commerciale et n'a pas été sollicité par le destinataire;
 - la réclamation découle d'un non-respect par le client des exigences liées au service sélectionné, y compris, sans toutefois s'y limiter, le fait d'avoir des articles qui ne respectent pas nos spécifications des produits ou des articles qui ne sont pas emballés de façon adéquate pour en assurer le traitement sécuritaire dans notre réseau;

- la réclamation concerne un envoi, ou un article contenu dans un envoi, qui est exclu de la couverture-responsabilité ou qui n'est pas autrement admissible au type de réclamation présenté;
 - la perte, les dommages, le retard ou la défaillance du service d'envoi CR ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
 - le montant réclamé ne découle pas directement de la perte, des dommages, du retard ou de la défaillance du service d'envoi CR dont l'article fait l'objet;
 - l'article ou la réclamation n'est pas conforme à toutes les exigences énoncées à la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations);
 - la réclamation concerne : (i) un article interdit ou un envoi contenant un article interdit, ou (ii) un article faisant l'objet de restrictions ou un envoi contenant un article faisant l'objet de restrictions, pour lequel les restrictions et les exigences spéciales de Postes Canada n'ont pas été respectées. Pour obtenir plus de renseignements sur les articles interdits et faisant l'objet de restrictions, consultez la section 6.2.2 (Articles interdits et faisant l'objet de restrictions), la section Objets inadmissibles dans le *Guide des postes du Canada* et la section L'ABC de l'expédition dans le *Guide des postes du Canada*. Vous trouverez le Guide des postes du Canada à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.
- k) Aucun article n'est admissible à plus d'une (1) réclamation. Sans limiter ce qui précède, seul un (1) type de réclamation peut être présenté, parmi les réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard.
- l) Aucun article n'est admissible à une réclamation pour perte ou retard si la livraison est attestée par une confirmation par photo de la livraison.

21.5 Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé

Pour les réclamations valides pour perte et dommages, Postes Canada peut, à sa seule discrétion :

- (i) remplacer ou réparer l'envoi ou l'article perdu ou endommagé, ou
- (ii) verser au client un paiement de réclamation pour l'envoi ou l'article perdu ou endommagé conformément à l'alinéa 7.3.21.6 (a) (Paiement des réclamations pour perte et dommages).

21.6 Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR

a) **Paiement des réclamations pour perte et dommages.** Chaque paiement de réclamation effectué par Postes Canada pour la perte ou l'endommagement d'un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale :

- i) au moindre des montants suivants :
 - le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée au moment de l'envoi;
 - le montant maximum par réclamation pouvant être versé en vertu de l'alinéa 7.3.21.4 b) (le cas échéant);
 - la valeur réelle de l'article expédié qui a été perdu ou endommagé. La valeur réelle correspondra aux frais de l'expéditeur, au coût en magasin, au coût de la réparation, au montant de la dépréciation ou au coût de remplacement, comme jugé approprié par Postes Canada à sa seule discrétion,
- ii) moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant,
- iii) plus les frais d'expédition pour l'article. Les frais d'expédition comprennent le tarif de base, le supplément pour carburant et les rajustements du tarif de base, le cas échéant. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.5.1 (Tarif de base de votre article). Les frais d'expédition excluent tous les frais pour les options (c.-à-d. signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, couverture-responsabilité supplémentaire, envoi CR, services de ramassage et toute autre option énoncée dans le Guide du client),

les suppléments (autres que le supplément pour carburant) et tous les autres frais indiqués dans le Guide du client.

Chaque paiement de réclamation effectué par Postes Canada pour la perte ou l'endommagement d'un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale aux frais d'expédition de l'article (consultez le sous-alinéa 7.3.21.6 a) (iii) pour obtenir une description des frais d'expédition).

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour la perte ou l'endommagement d'un article.

Si un article perdu est retrouvé après le versement d'un paiement de réclamation, l'expéditeur ou le destinataire peut le récupérer pourvu qu'un remboursement du paiement de réclamation soit émis à Postes Canada et que l'article soit récupéré dans les trois (3) mois suivant la date d'émission de l'avis de Postes Canada indiquant que l'article a été trouvé. Postes Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de conserver tout article endommagé si le paiement de réclamation n'est pas versé en entier.

b) **Paiement des réclamations pour défaillance du service d'envoi CR.** Chaque paiement de réclamation pour défaillance du service d'envoi CR effectué par Postes Canada pour un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale :

- i) au moindre des montants suivants :
 - le montant de l'envoi CR;
 - le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée au moment de l'envoi; ou
 - le montant maximum par réclamation pouvant être versé en vertu de l'alinéa 7.3.21.4 b) (le cas échéant),
- ii) moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant.

Chaque paiement de réclamation pour défaillance du service d'envoi CR effectué par Postes Canada pour un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale aux frais d'expédition de l'article (consultez le sous-alinéa 7.3.21.6 a) (iii) pour obtenir une description des frais d'expédition).

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour la défaillance du service d'envoi CR.

Si les sommes de l'option d'envoi CR sont transmises à l'expéditeur de l'article CR après qu'un paiement de réclamation a été effectué, Postes Canada facturera à l'expéditeur le montant du paiement de réclamation.

c) **Généralités.** Sans limiter l'alinéa 7.3.21.6 a) (Paiement des réclamations pour perte et dommages) ou l'alinéa 7.3.21.6 b) (Paiement des réclamations pour défaillance du service d'envoi CR), aucun paiement ne sera versé pour toute dépense engagée par l'expéditeur ou le destinataire au moment de présenter une demande de paiement. Aucun intérêt n'est versé sur tout remboursement. La valeur de l'article doit être déclarée sur le document d'expédition. Aucun paiement de réclamation ne sera versé s'il est autrement exclu ou restreint en vertu de la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations). Tous les paiements de réclamations seront acheminés à l'expéditeur de l'article.

21.7 Délai pour soumettre une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR

Une réclamation pour perte ou dommages doit être soumise à Postes Canada dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la date d'expédition des envois du régime intérieur ou dans les six (6) mois suivant la date d'expédition des envois du régime international. Une réclamation pour défaillance du service d'envoi CR doit être soumise à Postes Canada dans les cent vingt (120) jours civils suivant la date d'expédition.

Postes Canada n'est pas tenue de répondre à une réclamation tant que les frais d'expédition applicables n'ont pas été acquittés. Si le client

détient une autre couverture, la réclamation doit tout d'abord être présentée à cet assureur ou à toute autre source d'indemnisation. Postes Canada ne peut pas être tenue responsable envers cet assureur.

21.8 Présentation d'une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR

Pour amorcer une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR, le client doit communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle par téléphone au 1 866 607-6301; il peut aussi amorcer la réclamation en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutien. Le client est tenu de fournir des détails raisonnables à l'appui de la réclamation, y compris les documents suivants :

- a) une preuve de dépôt indiquant la couverture-responsabilité de l'envoi;
- b) une preuve d'affranchissement;
- c) une preuve de la couverture-responsabilité supplémentaire obtenue et payée, le cas échéant;
- d) une preuve des frais payés pour l'envoi CR et du montant de l'envoi CR (ne s'applique qu'aux réclamations pour défaillance du service d'envoi CR);
- e) une preuve de la valeur (c.-à-d. une documentation acceptable pour Postes Canada établissant la valeur de l'article perdu ou endommagé pour l'expéditeur, cette valeur correspondant aux frais de l'expéditeur, au coût en magasin, au coût de la réparation, au montant de la dépréciation ou au coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada à sa seule discrétion);
- f) toute taxe de vente provinciale non recouvrable; et
- g) tout autre document demandé par Postes Canada.

21.9 Droit de vérifier les réclamations

Postes Canada se réserve le droit d'examiner et de vérifier de façon indépendante toute réclamation. Pour les réclamations pour dommages, l'expéditeur ou le destinataire doit, sur demande de Postes Canada, mettre l'envoi endommagé à la disposition de Postes Canada pour qu'elle l'inspecte.

Postes Canada pourra refuser une réclamation en invoquant l'insuffisance de preuves ou le manque de collaboration du destinataire ou de l'expéditeur à l'enquête menée par Postes Canada.

21.10 Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard

21.10.1 Garantie de livraison à temps. Seuls les services assortis d'une garantie de livraison à temps selon les normes de livraison publiées peuvent être admissibles aux réclamations pour retard. Consultez le Guide du client pour savoir quels services comprennent la garantie de livraison à temps. Consultez le Guide du client ou visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

La garantie de livraison à temps est fondée sur le service fourni, à partir du moment où l'article est accepté par Postes Canada (comme le démontre le premier balayage individuel physique) jusqu'à la première tentative de livraison. Nonobstant toute indication contraire, les balayages de manifeste ne signifient pas l'acceptation d'un article aux fins de la garantie. Les dépôts effectués les jours autres que les jours ouvrables sont considérés comme ayant été acceptés le jour ouvrable suivant. Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique ou après l'heure limite de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont considérés comme ayant été déposés le jour ouvrable suivant. Visitez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites pour obtenir une liste des heures limites des installations postales. Ces heures peuvent être modifiées sans préavis.

En vertu de la garantie de livraison à temps pour les envois des services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés au Canada, une réclamation en raison d'un retard ne peut être soumise et un remboursement ne peut être émis que si, au cours d'une période de pointe, l'article est envoyé par l'entremise d'un de ces trois services et livré deux jours ouvrables ou plus après les normes de livraison publiées. Les dates de début et de fin de la période de pointe seront affichées à l'adresse postescanada.ca/avis lorsqu'elles seront disponibles.

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux services Xpresspost et Colis accélérés lorsque les articles sont expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. Le service Priorité n'est plus offert pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux articles des services Colis standard, Rediriger un colis et Renvoi à l'expéditeur. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas si elle est autrement exclue ou restreinte en vertu de la section 7.3.21.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations) ou ailleurs dans le Guide du client.

La garantie de livraison à temps est nulle si l'étiquette d'expédition est incomplète ou illisible, ou si le client ne respecte pas nos spécifications ou exigences, y compris, sans toutefois s'y limiter, la qualité de l'étiquette code à barres ou les données d'adressage incomplètes ou inexactes. La garantie de livraison à temps est nulle pour les envois qui nécessitent un traitement particulier, tels que les articles non standard en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, les tubes d'expédition cylindriques et les articles surdimensionnés ou non emballés (consultez les sections 6.1 [Dimensions et poids minimaux et maximaux] et 6.5 [Frais d'expédition et poids]). Le non-respect de nos spécifications ou exigences risque d'entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison à temps et, le cas échéant, des amendes ou des saisies en douane à la destination internationale. De plus, un article portant un numéro de repérage qui a été utilisé sur un envoi précédent sera renvoyé à l'expéditeur.

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas en cas de retard causé par un événement échappant au contrôle raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, les cas de force majeure, les épidémies, les actes de terrorisme, les actes de guerre, les retards ou les annulations de vols ou de traversiers, les émeutes, les interruptions de travail, l'intervention des services de douane ou d'autres organismes de réglementation, les hausses imprévues de volume, les gestes posés par le client ou les manquements de sa part, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, ou les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, de conditionnement de l'air et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant.

La garantie de livraison à temps peut être annulée, suspendue ou modifiée par Postes Canada, à tout moment et sans préavis, pour une partie ou la totalité des services. Sans limiter ce qui précède, Postes Canada se réserve le droit d'annuler la garantie de livraison à temps sans préavis si un client omet à plusieurs reprises de répondre aux exigences de Postes Canada relatives aux documents d'expédition.

21.10.2 Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour un article en retard. Pour les réclamations valides pour retard, Postes Canada peut, à sa seule discrétion : (i) fournir un service de remplacement équivalent au service utilisé pour l'article en retard, ou (ii) verser au client un paiement de réclamation pour l'envoi ou l'article en retard conformément à la section 7.3.21.10.3 (Paiement des réclamations pour retard).

21.10.3 Paiement des réclamations pour retard. Chaque paiement de réclamation pour retard effectué par Postes Canada est limité au montant des frais d'expédition payés pour l'article en retard. Les frais d'expédition comprennent le tarif de base, le supplément pour carburant et les rajustements du tarif de base, le cas échéant. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.5.1 (Tarif de base de votre article). Les frais d'expédition excluent tous les frais pour les options (c.-à-d. signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, preuve d'identité, couverture-responsabilité supplémentaire, envoi CR, services de ramassage et toute autre option énoncée dans le Guide du client), les suppléments (autres que le supplément pour carburant) et tous les autres frais indiqués dans le Guide du client.

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour le retard de livraison d'un article. Sans limiter ce qui précède, aucun paiement ne sera versé pour toute dépense engagée par l'expéditeur ou le destinataire au moment de présenter une demande de paiement. Aucun intérêt n'est versé sur tout remboursement. Aucun paiement de réclamation ne sera versé s'il est autrement exclu ou restreint en vertu de la section 7.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations). Tous les paiements de réclamations seront acheminés à l'expéditeur de l'article.

21.10.4 Réclamations pour retard – Délai pour soumettre une réclamation, présentation d'une réclamation et droit de vérifier.

Pour amorcer une réclamation pour retard, le client doit, au choix :

- communiquer avec notre Réseau des relations avec la clientèle au 1 866 607-6301; ou
- créer un billet de service en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutiendecolis,

dans les trente (30) jours ouvrables à partir de la date selon la norme de livraison, conformément aux plus récentes normes de livraison publiées par Postes Canada. Postes Canada n'est pas tenue de répondre à une réclamation tant que les frais d'expédition applicables n'ont pas été acquittés.

En plus du droit de Postes Canada d'examiner et de vérifier de façon indépendante les réclamations, tel qu'il est énoncé à la section 7.3.21.9 (Droit de vérifier les réclamations), le client doit fournir une preuve d'acceptation de l'article en retard par Postes Canada. Postes Canada est la seule source de données de rendement servant à calculer le paiement. Veuillez consulter le présent Guide du client ou visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

7.3.22 Résiliation

22.1 Le client ou Postes Canada peut résilier la convention à tout moment sans motiver sa décision, à condition de donner à l'autre partie un préavis écrit de trente (30) jours civils.

22.2 Chaque partie peut résilier sur-le-champ la présente convention pourvu qu'elle en avise l'autre partie par écrit si, en tout temps pendant la durée de la présente convention, l'une ou l'autre des parties :

- a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- b) devient insolvable ou fait faillite, présente une proposition de cession à ses créanciers ou cède à ceux-ci son actif;
- c) se voit nommer un administrateur judiciaire, un fiduciaire ou toute autre personne ayant des pouvoirs semblables responsable d'une partie de ses activités ou de ses biens;
- d) est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;
- e) persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été informée du manquement en question par un préavis écrit de trente (30) jours civils.

22.3 Si le client omet d'acheter les produits et services prévus par la présente convention pendant une période supérieure à douze (12) mois consécutifs, Postes Canada peut mettre fin à la présente convention ou modifier la liste des utilisateurs autorisés sans préavis.

22.4 La résiliation de la présente convention ne doit pas porter atteinte aux droits respectifs du client et de Postes Canada qui ont été acquis avant la date de la résiliation.

22.5 Ni l'une ni l'autre des parties ne sera en droit de réclamer des dommages-intérêts à la suite de la résiliation de la présente convention.

7.3.23 Avis

23.1 Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et livré en mains propres par service Courrier recommandé^{mc}, Priorité^{mc}, Xpresspost^{mc} ou par Colis accélérés^{mc}. Par ailleurs, pour ce qui est des avis indiqués à la section 7.3.6 du présent Guide du client ou des modifications apportées à la convention, Postes Canada peut également choisir d'aviser le client en lui transmettant un courrier électronique ou en publiant un avis aux pages postescanada.ca/avis, postescanada.ca/servicesdecolis ou sur toute autre page Web qu'elle pourrait désigner de temps à autre.

Les avis destinés à Postes Canada doivent être adressés comme suit :
GESTION DES DONNÉES RÉFÉRENCE CLIENT
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B0230
OTTAWA ON K1A 0B1

Postes Canada fera parvenir les avis destinés au client à la personne-ressource principale à l'adresse postale ou électronique indiquée dans le formulaire d'activation d'une convention.

23.2 Les avis livrés en mains propres sont considérés comme étant reçus au moment de la livraison. Les avis envoyés par le service Courrier recommandé sont considérés comme étant reçus le quatrième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Les avis envoyés par l'entremise des services Priorité ou Xpresspost sont considérés comme étant reçus le deuxième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Les avis envoyés par Colis accélérés seront considérés comme étant reçus le septième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Le délai de transmission des avis postés un jour férié ou pendant une fin de semaine ne commencera que le jour ouvrable suivant.

23.3 Chaque partie peut changer d'adresse à condition d'en aviser l'autre partie.

23.4 Le client accepte que Postes Canada mette à jour les renseignements liés à son adresse obtenus à partir de n'importe quelle source, y compris tout formulaire de réacheminement du courrier soumis à Postes Canada, dans le but de communiquer avec le client à l'égard de la présente convention.

7.3.24 Confidentialité

24.1 Définition de l'information confidentielle : L'« information confidentielle » désigne une information divulguée sous forme écrite, verbale ou visuelle qui est considérée comme étant de nature confidentielle au moment où elle est divulguée, ou toute information qu'une personne raisonnable considérerait, en raison de la nature même de l'information ou des circonstances de la divulgation, comme étant de nature confidentielle. Sont compris notamment dans l'information confidentielle les listes de clients, y compris les renseignements personnels aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (avec les modifications apportées), les renseignements concernant la recherche, le développement, la technologie, les fichiers de données d'expédition et de repérage, la tarification, les aspects financiers, les plans de marketing ou d'activités et les activités générales de l'autre partie ou de toute filiale de celle-ci.

24.2 Plus précisément, tous les renseignements d'expédition, tels que les données de suivi et de facturation, que Postes Canada met à la disposition de ses clients par l'entremise de ses diverses applications Web et d'autres moyens de communication électroniques (y compris, sans toutefois s'y limiter, Intelligence 360, les fichiers de données de facturation et le repérage automatisé des colis) constituent de l'information confidentielle qui est la propriété exclusive de Postes Canada. L'information confidentielle est réservée à l'usage exclusif du client et ne peut être communiquée à un tiers à quelque fin que ce soit. Toute divulgation non autorisée constitue une violation de la convention.

24.3 Chaque partie (la « partie receveur ») accepte de maintenir l'information confidentielle relative à l'autre partie (la « partie fournisseur ») en toute confidentialité et de ne pas utiliser cette information autrement que de la façon expressément permise par la présente convention. La partie receveur ne divulguera pas, à moins d'obtenir un consentement écrit préalable de la part de la partie fournisseur, toute information confidentielle relative à la partie fournisseur, mis à part à ses employés, à ses agents, à ses sous-traitants ou à ses représentants, dans la mesure où cette information leur est nécessaire aux fins envisagées dans la présente convention.

24.4 Le paragraphe 24.3 ne s'applique pas à l'information qui :

- a) est accessible publiquement;
- b) est développée indépendamment par la partie receveur;
- c) était connue de la partie receveur sans restriction de divulgation avant qu'elle ne soit divulguée par la partie fournisseur;
- d) est reçue légitimement d'un tiers à titre non confidentiel;
- e) devra être divulguée en vertu d'un processus légal du gouvernement ou par ordre de la cour, dans la mesure où la partie receveur avisera rapidement la partie fournisseur de cette obligation et qu'elle prendra des mesures raisonnables pour permettre à la partie fournisseur d'éviter ou de limiter une telle divulgation.

24.5 L'information confidentielle n'inclut pas non plus les observations et les connaissances générales sur les tendances relatives aux consommateurs ou aux entreprises en ce qui concerne l'achat et la vente de produits et de services qu'une des parties pourrait recueillir en fournissant ou en recevant tout produit ou service en vertu de la présente convention, et dont elle pourrait se servir dans le cadre de l'élaboration et de la vente de nouveaux produits ou services.

24.6 La partie receveur doit gérer l'information confidentielle de la même manière qu'elle gère sa propre information confidentielle de nature semblable, et, peu importe la situation, l'information confidentielle doit être conservée avec autant de précautions que prendrait une personne raisonnable et prudente à l'égard de cette information confidentielle.

24.7 Postes Canada a mis en place des politiques et des procédures pour assurer la protection de l'information confidentielle et des renseignements personnels (tels qu'ils sont définis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) qu'elle traite. Postes Canada est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral et à la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Toute tierce partie qui participe à la manipulation d'information de nature confidentielle au nom de Postes Canada doit respecter les dispositions contractuelles à ce sujet.

24.8 Dès la signature de la présente convention, toute obligation de confidentialité énoncée dans toute autre convention liée de quelque manière que ce soit aux services des colis et signée par les parties doit être assujettie à ces conditions générales, y compris, sans toutefois s'y limiter, la limitation de responsabilité énoncée au paragraphe 7.3.21. En cas d'incohérence ou de conflit entre les conditions générales d'une telle convention et les présentes conditions générales, les présentes conditions générales auront préséance sur cette incohérence ou ce conflit.

7.3.25 Langue

25.1 Les parties ont demandé expressément que la présente et tout document afférent soient rédigés en anglais. *It is the express wish of the parties that this Agreement, as well as all related documents, be written in the English language.*

Index

ABC des services d'expédition	42
Aliments, envoi aux États-Unis	45
Ajustements, frais d'expédition	52
Articles interdits et restrictions	44-45
Articles non admissibles	44
Articles non distribuables	55
Aucune « remise en lieu sûr »	12
Avis de livraison, carte	9, 12, 15, 23
Boîte aux lettres publique	54
Bureau 2.0 des OEE	38, 39
Bureau de poste, trouver	5, 10, 24, 37, 41, 53
Case postale, livraison à une	
Au Canada	15
Aux États-Unis et à l'étranger	21
Confirmation de livraison	
automatisée	8, 10, 24, 40
Code postal, trouver	5, 10, 24
Colis accélérés	7
Colis accélérés – É.-U.	19
Colis du régime international (colis-avion, colis de surface)	20
Conditions générales	56-67
Confirmation de livraison, repérage ..	4, 8, 9, 21-24, 29-30
Couverture-responsabilité	10, 25
Enveloppes et étiquettes prépayées	29-35
Envois contre remboursement (CR)	8, 10, 13, 15
Expédition à destination des États-Unis	19
Expédition au Canada	7
Limitation	62
Connaissances	50
CyberLien, programme	40
Dédouanement (voir aussi Douanes)	
Dédouanement par produit	26, 55
Documents	51, 55
Procédés	55
Règlements et exigences d'expédition	52-54
Dépôt	
À une installation postale approuvée par Postes Canada	53
Produits prépayés	28-35
Destinations internationales, expédition vers des (voir aussi Expédition internationale et à destination des États-Unis)	18-20
Dimensions et poids minimaux et maximaux	43
Documents d'expédition obligatoires	49-51
Emballage aux fins d'expédition	
Exigences	46
Liste de contrôle	47
Emballage externe	46
Emballages pratiques	47
Enveloppes et étiquettes prépayées	28-35
Caractéristiques et options	29-30
Comment commander	34-35, 41
Formats, dimensions, poids et numéros d'articles	31-33
Régime intérieur	29
Sélection de l'emballage	30-33
Signature	30
Xpresspost certifié	32-34
Envoi contre remboursement (CR), option	8, 11, 15
Outils électroniques d'expédition	38-39
Équivalent volumétrique du poids réel	
Colis retournés, poids implicite	48-49
Comment déterminer	48-49
Étiquettes d'expédition et documents	
49	
Étiquettes	
Voir Enveloppes et étiquettes prépayées	
Voir Étiquettes d'expédition et documents	
Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition	51
Expédition au Canada	6-17
Caractéristiques et options	8
Expédition internationale et à destination des États-Unis	18-27
Caractéristiques et options	21
Fournisseurs de solutions d'expédition par tiers privilégiés, voir CyberLien	
Fournitures d'expédition	41
Frais d'expédition et poids	48-49
Garantie de livraison à temps	
Canada	8-9
Enveloppes et étiquettes prépayées	29-30
États-Unis et régime international	21
Xpresspost certifié	33
Gestion de mes comptes	41
Laisser à la porte (pas d'avis)	12
Liste de contrôle pour la préparation de vos paquets	47
Livraison aux cases postales, boîtes postales communautaires et boîtes aux lettres rurales	15
Livrer au bureau de poste	8, 12
Logiciel d'expédition conçu par la Clientèle, voir CyberLien	
Manifestes et connaissements	50-51
Préparation au moyen des OEE	38-39
Marchandises dangereuses	44-45
Médicaments d'ordonnance, envoi aux États-Unis	45
Mesure de vos articles	44
Méthode de livraison de Postes Canada	
Canada	15
États-Unis et régime international	27
Mises à jour sur la livraison	8-9, 21-24, 29, 38
Normes de livraison	
Canada	7, 16-19
États-Unis	19
International	20
Numéro de référence, repérage à l'aide d'un	8-10, 21-25
Solutions en ligne et outils d'expédition	38-39
Outils électroniques d'expédition (OEE)	38
Bureau 2.0 des OEE	38-40
Coordonnées	5, 39
Dédouanement, documents	54-55
Documents d'expédition	49-49
Exigences du système	39
Options de livraison – Canada	12-13
Options d'emballages pratiques	47
Version en ligne des OEE	38
Paiement	57-60
Paquet repérable	
É.-U.	19, 21, 43
International	20, 22, 43
Petit paquet	
Par avion à destination des É.-U.	19
Par avion du régime international	20
Envoi international de surface	20
Piles	44
Poids et frais d'expédition	48
Preuve d'âge	8, 12
Priorité	7
Ramassage et dépôt	53
Renvoi à l'expéditeur	13, 27
Produits écologiques, engagement	34
Produits prépayés, voir Enveloppes et étiquettes prépayées	
Produits thermosensibles, option pour (voir aussi Température contrôlée)	
Limitation de responsabilité	62-68
Rajustements des frais d'expédition	51-52
Ramassage	
Périodique (à horaire fixe)	8, 13, 24, 53
Périodique (à horaire fixe) en tierce partie	8, 13, 21, 22, 24, 53
É.-U. et régime international	21, 22, 24, 53
Régime intérieur	8, 13, 21, 22, 53
Unique sur demande	8, 13, 21, 22, 24, 53
Unique sur demande en tierce partie	8, 13, 21, 22, 24, 53
Rediriger un colis	8, 13, 21, 22, 26
Régime intérieur, étiquettes prépayées	34
Régime intérieur, services de colis	7
Régions éloignées, normes de livraison	16
Renseignements sur les services de colis – en ligne, Service à la clientèle	5
Renvoi à l'expéditeur	
Envois contre remboursement (CR)	10
États-Unis et régime international	27
Régime intérieur	13
Repérage	40-41
Repérage et confirmation de livraison – Canada	8-10
Outils électroniques et repérage	40-41
Signature	12-12
Repérage et confirmation de livraison – É.-U. régime international	21, 22
Repérage mobile	10
Restrictions, voir Articles interdits	
Retenue pour ramassage (carte)	8, 12, 29
Retour de colis, services	13, 27
Service à la clientèle	5
Services de colis	
Aperçu	Encart de la couverture avant
Conditions générales	57-69
États-Unis et régime international	19-27
Où trouver l'information sur nos services	5
Régime intérieur	6-17
Services d'expédition au Canada	6-17
Caractéristiques et options	8
Services Web (cybercommerce)	37
Signature et preuve d'identité	8, 12-12, 21, 22, 25, 33
Caractéristiques et options, États-Unis et régime international	21, 22
Suivi, voir Repérage	
Suivi automatisé des colis (voir aussi Repérage)	11, 25
Suivi par numéro de référence (voir aussi Repérage)	11, 25
Suppléments pour carburant et manutention spéciale	52
Tarifs et paiement	57-62
Température contrôlée, responsabilité pour (voir aussi Produits thermosensibles)	64
Tierce partie, ramassage périodique (à horaire fixe) (voir aussi Ramassage)	13, 25, 53, 61
Tierce partie, ramassage unique sur demande en (voir aussi Ramassage)	13, 26, 53, 61
Trouver un bureau de poste	5, 11, 24, 41, 53
Trouver un code postal	5, 11
Utilisateurs autorisés	61
Volume élevé, dépôts	53-54
Xpresspost	7
Xpresspost certifié	7, 32-34
Xpresspost – É.-U.	19
Xpresspost – International	20

Dans le présent guide, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Avertissement. L'unité métrique est la mesure officielle. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement à titre de référence et pour des raisons pratiques.

POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N1200
OTTAWA ON K1A 0B1

Renseignements généraux : 1 866 607-6301
Pour obtenir des informations détaillées, visiter postescanada.ca.

Adresse Complète, Colis accélérés, Colis standard, Correspondance-réponse d'affaires, Courrier recommandé, Du monde en ligne jusqu'à vous, Flexifort, FlexiLivraison, Paquet repérable, Petit paquet, Poste-lettres, Priorité, Xpresspost et le concept de la marque du panier d'achats sont des marques de commerce de la Société canadienne des postes.

American Express est une marque de American Express Company.

Android, Chrome et Google Play sont des marques de commerce de Google Inc.

Apple, App Store, IOS, iPad et iPhone sont des marques de commerce de Apple Inc., enregistrées aux É.-U. et dans d'autres pays.

Avery est une marque de commerce de Produits Avery (Canada).

Citizen est une marque de commerce de Citizen Holdings Co. Ltd, Japan.

FedEx est une marque de commerce de Federal Express Corporation.

Firefox est une marque de commerce de Mozilla Foundation.

Intel Core est une marque de commerce d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Internet Explorer et Windows sont des marques de commerce de la société Microsoft Corporation.

MasterCard est une marque de commerce de MasterCard International Incorporated.

Mettler-Toledo est une marque de commerce de Mettler-Toledo, Inc.

Pentium est une marque de commerce de Intel Corporation.

Pitney Bowes est une marque de commerce de Pitney Bowes Inc.

Visa est une marque de commerce de Visa International Service Association.

Weigh-Tronix est une marque de commerce de Weigh-Tronix, Inc.

Zebra est une marque de commerce de ZIH Corp.

Zerofootprint est une marque de commerce appartenant à Zerofootprint Software Inc. et est utilisée sous licence. Tous droits réservés.

This guide is also available in English.