



Guide du client pour les services de colis

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

En vigueur le 29 mai 2026



Sommaire

Beaucoup plus pour vous et votre clientèle	4	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	35
1. Introduction	6	3.5 Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois à destination des États-Unis et du régime international	40
1.1 Objectif du Guide du client pour les services de colis	6	3.6 Processus de livraison à l'extérieur du Canada	41
1.2 Où trouver de l'information sur les services de colis	6	3.7 Normes de livraison pour les destinations américaines et internationales	42
1.3 Nous joindre	7	4. Produits prépayés et service Xpresspost certifié	43
2. Services d'expédition au Canada	8	4.1 Produits prépayés : Caractéristiques et options	44
2.1 Services de colis : Canada	9	4.2 Enveloppes prépayées et étiquettes prépayées	45
2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition au Canada	10	4.3 Enveloppes Xpresspost certifié	50
2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Expédition au Canada	11	4.4 Produits prépayés et articles Xpresspost certifié : Ramassage et dépôt	53
2.4 Solutions de retour	21	4.5 Produits prépayés et service Xpresspost certifié : Commandes et retours	53
2.5 Processus de livraison au Canada	25	5. Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne	55
2.6 Normes de livraison au Canada	26	5.1 Outils électroniques d'expédition de Postes Canada	56
3. Services d'expédition à destination des États-Unis et du régime international	30	5.2 Le programme CyberLien : pour les entreprises qui utilisent un système d'expédition d'une tierce partie ou leur propre logiciel	59
3.1 Services de colis : États-Unis	31	5.3 Services Web de Postes Canada	60
3.2 Services de colis : Régime international (ailleurs qu'aux États-Unis)	32	5.4 Outils en ligne	61
3.3 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger	33		





6. L'ABC des services d'expédition	63
6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux	64
6.2 Articles inadmissibles	66
6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition	69
6.4 Frais d'expédition et poids	71
6.5 Documents d'expédition obligatoires	74
6.6 Suppléments pour carburant et manutention spéciale	78
6.7 Dépôt de colis à Postes Canada	80
6.8 Exigences en matière de dédouanement	83
7. Tarifs, paiement et conditions générales	86
7.1 Tarification	87
7.2 Paiement	87
7.3 Conditions générales	91
Index	112

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 : 1-866-757-5480

Pour obtenir des informations plus détaillées, visitez postescanada.ca.

^{mc} Marque de commerce de la Société canadienne des postes.

Toutes les autres marques de déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

This guide is also available in English.



Beaucoup plus pour vous et votre clientèle

Nous savons qu'une expérience client pratique et fluide est essentielle à votre succès. Postes Canada est là pour vous aider grâce à un service pratique et fiable et à des solutions novatrices.

Service de ramassage de colis

Grâce à notre service de ramassage de colis, nul besoin de vous déplacer. Que vous ayez besoin de ramassages périodiques (à horaire fixe) ou à l'occasion seulement, nous nous en occupons.

Repérage des colis

Vous avez besoin de savoir quand vos envois seront livrés. Et votre clientèle aussi. Nous offrons une gamme complète de solutions de suivi et de production de rapports pour vous tenir au courant, vous et votre clientèle, des livraisons. Ces solutions comprennent les notifications par courriel, message texte et poussées de notre outil de repérage en ligne de Postes Canada, accessible à l'adresse postescanada.ca/reperer et dans notre application mobile.

Confirmation par photo de la livraison

La confirmation par photo de la livraison vous donne la tranquillité d'esprit grâce à une preuve visuelle que votre envoi a été livré en toute sécurité, même lorsque les destinataires ne sont pas à la maison.

Livrer au bureau de poste

Intégrez notre service Livrer au bureau de poste à votre procédé de validation de commande pour donner à votre clientèle l'option de faire livrer des achats en ligne à un bureau de poste

près de la maison, du travail ou d'un autre endroit n'importe où au pays. Pour les personnes parties aux études à l'extérieur, en déplacement pour le travail ou en vacances, ou pour garder les cadeaux secrets, le service Livrer au bureau de poste est tout indiqué.

Livraison sécuritaire

Tirez parti de notre réseau de 1,7 million de cases postales, de 219 000 boîtes postales communautaires et de près de 30 000 casiers à colis à l'échelle du pays pour faire livrer vos achats en toute sécurité.

Retours sans tracas

Votre clientèle veut des retours simples et pratiques. C'est un facteur clé dans les décisions d'achat. Nous offrons différentes options de retour adaptées à vos besoins particuliers, qui vous aideront aussi à satisfaire votre clientèle.

Solutions Web personnalisables

Optez pour la flexibilité en intégrant nos services Web novateurs à votre boutique en ligne. Offrez une expérience de magasinage en ligne exceptionnelle grâce à notre service Livrer au bureau de poste, aux retours sans étiquette ni emballage et à d'autres options pratiques.



Livraisons faciles de l'extérieur du Canada

Avec nous, il est plus facile de faire affaire avec le monde. Nous pouvons organiser le dédouanement et la livraison finale pour les livraisons à destination du Canada. Nos différents partenariats et notre intégration avec le service postal américain, des entreprises de logistique en tierce partie et des fournisseurs nous permettent d'offrir des solutions fluides de bout en bout pour les colis en provenance des États-Unis.

Expédition carboneutre

L'environnement est de plus en plus important pour la population canadienne. Nos services d'expédition par voie de surface au pays sont carboneutres, et ce, sans frais supplémentaires pour vous ou votre clientèle.

Restez à l'affût

Surveillez les tendances de près. Nos études vous tiennent au courant des meilleures pratiques, des dernières technologies et de l'évolution des attentes de la clientèle. Visitez le site postescanada.ca/tendancescybercommerce pour obtenir des ressources qui vous aideront à optimiser vos opérations.



1. Introduction

1.1 Objectif du Guide du client pour les services de colis

Le présent *Guide du client pour les services de colis* vous fournit les outils et les renseignements dont vous avez besoin pour tirer le maximum des services de colis offerts en vertu de votre convention avec Postes Canada. Il fait partie intégrante de la convention entre vous (le client) et Postes Canada pour ces services de colis; il décrit les critères d'admissibilité et les autres modalités en vertu desquelles ces services sont fournis.

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 toutes les plus récentes exigences applicables. La clientèle est avisée des modifications apportées au *Guide du client pour les services de colis* 30 jours avant le changement, à la page postescanada.ca/avis. Des exceptions s'appliquent. Consultez les sections 7.3.16 « Modifications » et 7.3.23 « Avis » pour obtenir d'autres renseignements.

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.

Visitez le site postescanada.ca/outils pour découvrir les autres caractéristiques et services offerts.

AdresseComplète^{MC}

postescanada.ca/adressecomplete

Douanes : renseignements pour l'expédition des colis à destination des États-Unis et du régime international

postescanada.ca/droitsettaxes

- Trouver un code du système harmonisé (SH)
- Estimer des droits et des taxes
- Consulter les exigences spéciales pour les envois du régime international

Emplacements des bureaux de poste

postescanada.ca/bureaudeposte

Étiquettes d'expédition : outils

postescanada.ca/etiquettes

Étiquettes d'expédition : utilisation

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

Objets inadmissibles et marchandises dangereuses

postescanada.ca/inadmissibles

Programme pour développeurs de services Web

postescanada.ca/programmepourdeveloppeurs

Repérer un colis

postescanada.ca/reperage

Retours de colis

postescanada.ca/retours

Services de colis et de produits prépayés, commander

postescanada.ca/achat

Services de ramassage

postescanada.ca/ramassage

Solutions de cybercommerce

postescanada.ca/cybercommerce

Trouver un code postal

postescanada.ca/codepostal



1.3 Nous joindre

Pour en savoir plus sur nos produits et services ou pour parler à notre équipe des ventes, communiquez avec notre 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 concernant nos produits et services ou pour nous faire part de vos commentaires, visitez le site postescanada.ca/soutien.

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 1-866-757-5480.

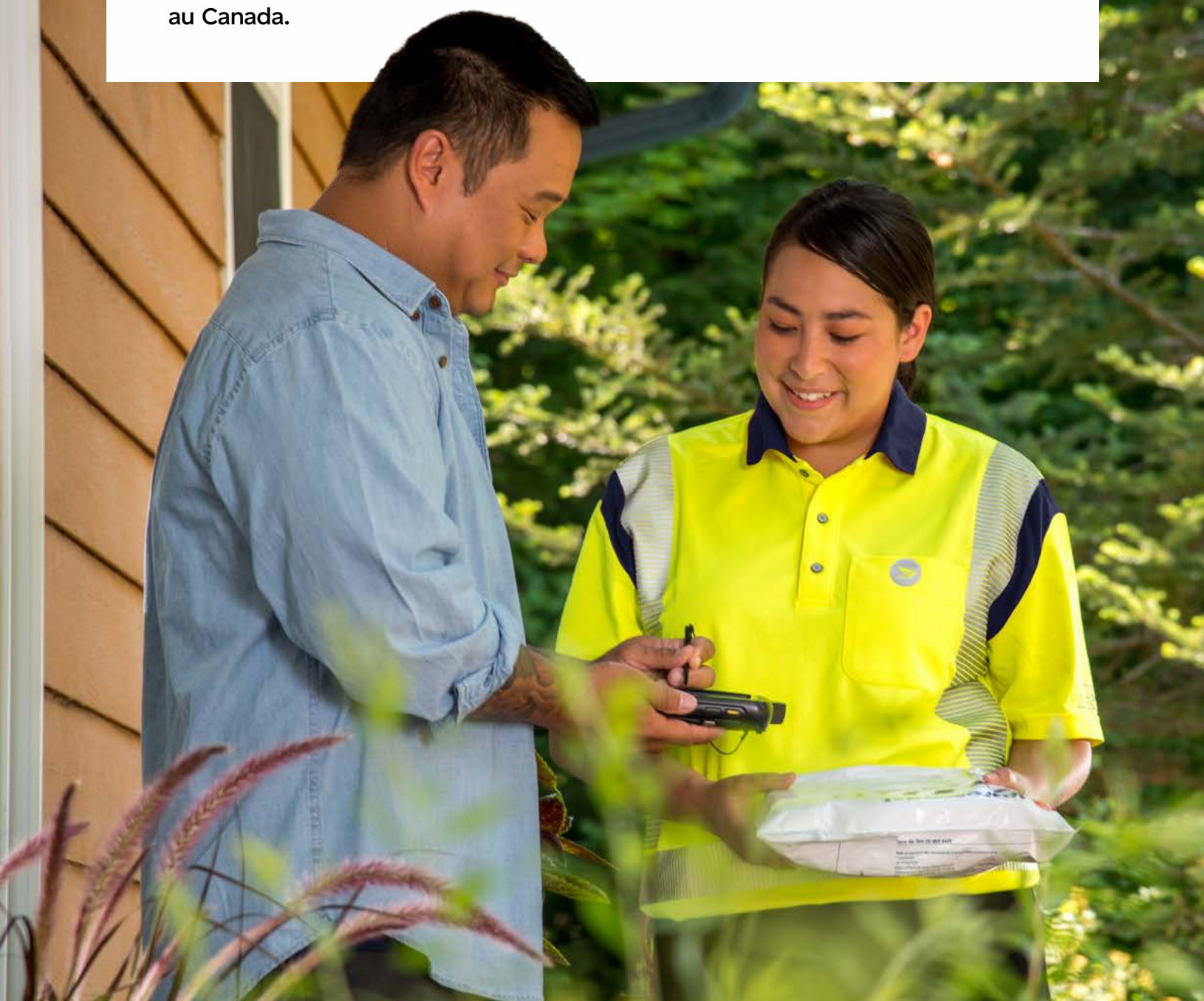
Service	Numéro de téléphone	Heures
Service à la clientèle commerciale	1-866-757-5480	Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE)
Problèmes de code d'utilisateur et de mot de passe pour ouvrir une session dans l'un de nos outils enregistrés	1-877-376-1212	En tout temps
Service d'assistance technique – Outils électroniques d'expédition (OEE)	1-877-376-1212	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)





2. Services d'expédition au Canada

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



2.1 Services de colis : Canada

Services de colis : Canada

Priorité^{MC}

Notre service le plus rapide, avec livraison le jour suivant¹, pour les documents et les colis à délai de livraison convenu expédiés au Canada. Les colis sont suivis, les délais de livraison sont garantis² et les étapes de livraison peuvent être consultées en ligne. L'option Signature, le ramassage unique sur demande et le ramassage unique en tierce partie sont également offerts sans frais supplémentaires.

Xpresspost^{MC}

Un service d'expédition rapide et économique pour les documents et les colis expédiés au Canada, avec livraison le jour suivant et dans les deux jours¹. Tous les colis sont suivis, les délais de livraison sont garantis² et les étapes de livraison peuvent être consultées en ligne.

Xpresspost^{MC} certifié

Un service d'expédition rapide et économique qui comprend notre option Signature. Si le ou la destinataire refuse de signer à la livraison de l'article, celui-ci sera retourné à l'expéditeur d'origine. Idéal pour envoyer des avis importants ou des documents juridiques ou de procédure. Tous les colis sont suivis, les délais de livraison sont garantis² et les étapes de livraison peuvent être consultées en ligne. Consultez la **section 4.3.1 « Caractéristiques et options »** pour plus de détails.

Colis accélérés^{MC}

Un service d'expédition par voie de surface carboneutre économique pour les articles expédiés au Canada. Tous les colis sont suivis, les délais de livraison sont garantis² et les étapes de livraison peuvent être consultées en ligne.

Colis standard^{MC}

Notre service le plus économique pour les articles expédiés au Canada, avec l'expédition par voie de surface carboneutre. Tous les colis sont suivis, et les étapes de livraison peuvent être consultées en ligne.

1. Les normes de livraison sont calculées en jours ouvrables. 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. Elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles, et elles peuvent être modifiées sans préavis. Pour trouver les normes de votre code postal vers une destination canadienne, consultez la page postescanada.ca/outilsdelivrison. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez la **section 2.6 « Normes de livraison au Canada »** pour en savoir plus sur les normes de livraison au Canada.
2. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez les sections **2.3.1 « Garantie de livraison à temps »** et **7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard »** pour en savoir plus sur la garantie de livraison à temps.



2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition au Canada

Services de colis : Canada

Caractéristiques et options	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard	Section
Livraison et repérage					
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	✓	✓	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et par message texte)	✓	✓	✓	✓	2.3.3.1
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓	2.3.3.4
Couverture-responsabilité et envoi contre remboursement (CR)					
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	\$	2.3.4.1
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	2.3.4.2
Envoi contre remboursement (CR) ²	\$	\$	\$	\$	2.3.4.3
Développement durable					
Expédition carboneutre			✓	✓	2.3.10.1
Signature et Preuve d'âge					
Signature ³	■	\$	\$	\$	2.3.5.1
Copie papier de la signature	\$	\$	\$	\$	2.3.5.1
Preuve d'âge ⁴	\$	\$	\$	\$	2.3.5.2
Options de livraison à la carte					
Laisser à la porte (pas d'avis) ⁴	✓	✓	✓	✓	2.3.6.1
Aucune « remise en lieu sûr » ⁴	✓	✓	✓	✓	2.3.6.2
Carte Retenue pour ramassage ⁴	✓	✓	✓	✓	2.3.6.3
Livrer au bureau de poste ⁴		✓	✓		2.3.6.4
Services de ramassage					
Ramassages périodiques (à horaire fixe) ⁵	\$	\$	\$	\$	2.3.7.1
Ramassage unique sur demande ⁶	■	\$	\$	\$	2.3.7.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ⁵	\$	\$	\$	\$	2.3.7.2
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁶	■	\$	\$	\$	2.3.7.2
Retours					
Solutions de retour ⁴	\$	\$	\$	\$	2.4
Renvoi à l'expéditeur ⁷	\$	\$	\$	\$	2.3.9
Service de réexpédition					
Rediriger un colis	\$	\$	\$	\$	2.3.8

✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.

\$ Option offerte moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.



2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : notes de bas de page

1. L'achat de l'option Signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.
2. Des limites de transaction s'appliquent. Les limites varient selon le mode de paiement. Pour plus de renseignements, consultez la section 2.3.4.3 « Envoi contre remboursement ».
3. Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires avec l'achat de l'option Signature.
4. Option disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Consultez la section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne » pour en savoir plus sur nos solutions de cybercommerce et outils d'expédition.
5. 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 savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage. Pour plus de renseignements, consultez la section 2.3.7 « Services de ramassage ».
6. Le service de ramassage unique sur demande est gratuit pour les clients inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
7. Le client doit acquitter tous les frais d'expédition liés au 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 *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/guidedespostes.

2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : 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 dans le service de base. La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires (consultez la section 2.2 « Caractéristiques, options et autres services » pour en savoir plus). Vous devez 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.

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 peut être modifiée pendant une période de pointe. Les dates de début et de fin de la période de pointe sont affichées sur le site postescanada.ca/avis au moins 30 jours à

l'avance. La garantie de livraison à temps peut être suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, les cas de force majeure, les retards de transport, les épidémies, les arrêts de travail, les manifestations, les hausses imprévues de volume, les pannes d'équipement ou de courant.

La garantie de livraison à temps : a) n'est pas offerte pour les colis expédiés depuis et vers les bureaux du Service aérien omnibus et b) n'est pas offerte pour le service Colis standard.

Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez la section 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard » pour obtenir plus de renseignements.

2.3.2 Outil de repérage en ligne

Postes Canada effectue le repérage des colis au cours de leur acheminement dans son réseau de livraison à l'aide d'un système avancé de suivi des activités. Lorsqu'une étiquette est créée, un numéro de repérage unique est attribué à chaque colis. Ce numéro est ensuite utilisé pour saisir différentes activités à mesure que le colis



se déplace dans le réseau de livraison. Toutes les activités sont enregistrées et peuvent être consultées en ligne sur le site postescanada.ca/reperage ou dans notre application mobile.

Une activité se produit dans les situations suivantes :

- Une étiquette d'expédition est créée électroniquement à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
- Un colis est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada.
- Un colis est trié dans une des principales installations de Postes Canada.
- Un colis est sorti pour livraison.
- Un colis est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des gros destinataires de courrier.
- Un colis est livré avec une confirmation par photo de la livraison (le cas échéant).
- Un colis est jugé non distribuable et renvoyé à l'expéditeur.
- Une tentative de livraison a été effectuée, mais le ou la destinataire n'est pas disponible pour accepter la livraison, et une carte Avis de livraison a été laissée sur place pour indiquer où et quand le colis peut être ramassé.
- Une carte Avis final est laissée, car le colis n'a pas encore été ramassé au bureau de poste.
- Un colis est jugé non distribuable pour une des raisons suivantes :
 - il a été expédié à une adresse invalide;
 - le ou la destinataire refuse la livraison;
 - il n'a pas été réclamé à un bureau de poste et est renvoyé à l'expéditeur ou envoyé à une installation sécurisée aux fins d'élimination.
- L'expéditeur a fait une erreur dans l'adresse de livraison postale :
 - Dans ce cas, Postes Canada tentera de corriger l'erreur et de livrer le colis. Si Postes Canada n'arrive pas à déterminer la bonne adresse de livraison, le colis sera renvoyé à l'expéditeur.
- Postes Canada a commis une erreur relative au transport d'un colis, 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 et catastrophes naturelles (p. ex., violentes tempêtes, 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 Mises à jour sur la livraison et options de repérage

2.3.3.1 Mises à jour sur la livraison

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis chaque fois que certaines activités de repérage ont lieu. Les mises à jour sur la livraison par courriel sont offertes pour les commandes de colis créées à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Vos clients et clientes peuvent également recevoir par courriel, message texte et notification poussée des mises à jour sur la livraison par notre outil de repérage, accessible dans notre application mobile et sur le site postescanada.ca/reperage.



Voici les notifications offertes pour les mises à jour sur la livraison :

- **Expédition** – Indique que la commande d'expédition a été créée et que le colis a été remis à Postes Canada pour la livraison. Option offrant des mises à jour par courriel.
- **Exception** – Indique une interruption imprévue de la livraison. Par exemple, des colis refusés ou renvoyés à l'expéditeur, des colis retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada et des erreurs d'adressage ou de transport. Option offrant des mises à jour par courriel, message texte et notifications poussées.
- **Livraison** – Indique que le colis est en cours de livraison, est prêt à être ramassé à un bureau de poste ou qu'il a été livré. Option offrant des mises à jour par courriel, message texte et notifications poussées.

2.3.3.2 Confirmation de livraison

Il est possible de consulter et d'imprimer les confirmations de livraison jusqu'à un an après la livraison d'un colis. Une copie papier d'une confirmation de livraison est également disponible jusqu'à sept ans auprès de notre Service à la clientèle. Consultez l'outil de repérage de Postes Canada sur notre site à l'adresse postescanada.ca/reperage ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1-866-757-5480.

2.3.3.3 Repérage mobile

Postes Canada propose des applications gratuites de repérage mobile pour les appareils iOS et Android afin que votre clientèle puisse faire le suivi des colis et confirmer l'état de livraison. Il est également possible de calculer les tarifs d'expédition, de rechercher un code postal ou de trouver le bureau de poste le plus près pour déposer des colis déjà étiquetés et acheter des services d'expédition. Les

applications peuvent être téléchargées à partir de l'App Store ou de Google Play.

2.3.3.4 Repérage de colis à l'aide de votre propre numéro de référence

En plus de faire le suivi de vos colis 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. En utilisant les OEE de Postes Canada, les services Web ou les logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie, vous pouvez ajouter jusqu'à 2 noms ou numéros de référence (maximum de 35 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison du colis avec notre outil de repérage à l'adresse postescanada.ca/reperage et pour les mettre en correspondance avec des dossiers dans vos propres systèmes administratifs.

2.3.3.5 Suivi automatisé des colis

Le suivi automatisé des colis (SAC) permet aux gros expéditeurs de recevoir automatiquement des données de suivi des activités pour tous les colis canadiens expédiés par Postes Canada. Les mises à jour du SAC sont souvent intégrées aux systèmes internes des expéditeurs afin de vous offrir, ainsi qu'à votre clientèle, une visibilité de suivi à l'échelle des colis.

Pour assurer la réception des données de suivi du SAC, il faut préparer les colis à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Le SAC propose les données de suivi dans deux formats normalisés : EDI 214 et fichier plat. Communiquez avec notre équipe des ventes pour obtenir plus de renseignements.



2.3.3.6 Confirmation de livraison automatisée

La confirmation de livraison automatisée permet aux clients du service de colis dont le volume de courrier est élevé de recevoir des fichiers PDF. Ces fichiers contiennent les confirmations de livraison accompagnées d'une preuve de livraison avec ou sans signature pour chaque colis expédié. Cette caractéristique est utile pour l'expédition de documents juridiques, car elle comprend des documents prouvant que les colis ont été livrés et que la signature du ou de la destinataire a été obtenue si elle est demandée.

Pour recevoir les confirmations de livraison automatisées, il faut préparer les colis à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Communiquez avec notre équipe des ventes pour obtenir plus de renseignements.

2.3.4 Couverture-responsabilité et envoi contre remboursement (CR)

2.3.4.1 Couverture-responsabilité

Les services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et les produits prépayés comprennent une couverture-responsabilité d'un montant maximal de 100 \$ en cas de perte, de dommage ou de défaillance du service d'envoi CR¹. La première tranche de 100 \$ de couverture-responsabilité est facultative 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. Veuillez vous reporter à la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »** pour obtenir plus de renseignements.

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 étiquettes prépayés.

Pour tous les services, sauf le service Priorité, l'achat de l'option Signature est requis lorsque vous choisissez une couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus. L'option Signature est incluse dans le service Priorité sans frais supplémentaires, mais elle doit être achetée pour une 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. Veuillez vous reporter à la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »** pour obtenir plus de renseignements.

2.3.4.3 Envoi contre remboursement^{1,2}

L'option d'envoi contre remboursement (CR) est offerte pour la plupart des envois du régime intérieur, moyennant des frais supplémentaires. Avec l'option d'envoi CR, Postes Canada perçoit le paiement auprès du ou de la destinataire ou d'une personne qui le ou la représente avant que le colis soit remis. Une fois les fonds payés, ils sont transférés de façon sécuritaire aux expéditeurs.

1. L'option 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).

2. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »**.



Pour sélectionner l'option d'envoi CR, il faut préparer et transmettre les commandes de colis à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Les envois CR ne sont pas livrés à la porte. Une carte Avis de livraison est laissée à la porte du ou de la destinataire ou dans son réceptacle à courrier pour indiquer que son colis doit être ramassé au bureau de poste désigné. Le colis est ensuite livré à un bureau de poste, où le montant indiqué doit être acquitté pour le ramassage. Les sommes perçues sont remises aux expéditeurs par chèque ou par transfert électronique de fonds dans un délai de 10 jours ouvrables.

L'option d'envoi CR est offerte pour les transactions allant jusqu'à 5 000 \$, selon le mode de paiement. Les modes de paiement et les limites par transaction pour les envois CR sont les suivants :

- carte de crédit jusqu'à 100 \$;
- argent comptant jusqu'à 1 000 \$;
- carte de débit jusqu'à 5 000 \$ (le paiement par carte de débit n'est pas offert à tous les bureaux de poste; les limites de transaction pourraient devoir être rajustées par la banque pour pouvoir payer par carte de débit);
- chèque visé jusqu'à 5 000 \$ (libellé à l'ordre de la Société canadienne des postes);
- traite bancaire jusqu'à 5 000 \$ (libellée à l'ordre de la Société canadienne des postes);
- mandat-poste jusqu'à 5 000 \$ (les mandats-poste individuels ne peuvent pas dépasser 999,99 \$ et doivent être libellés à l'ordre de la Société canadienne des postes).

Au moment de sélectionner l'option d'envoi CR, vous devez vous assurer que le montant à percevoir pour l'envoi CR ne dépasse pas la valeur réelle de l'article expédié. Vous ne pouvez pas envoyer d'articles que le ou la destinataire

n'a pas demandés ni utiliser l'option d'envoi CR pour percevoir des sommes dues pour une transaction antérieure. Tous les mandats-poste et les chèques certifiés et toutes les traites bancaires pour payer le montant dû doivent être libellés à l'ordre de Postes Canada. Vous assumez 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 ou la destinataire, si les montants des envois CR ne sont pas payés ou si des étiquettes manuelles d'expédition sont utilisées, les colis sont considérés comme non distribuables et renvoyés 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 le colis a été livré, mais que le montant de l'envoi CR ne vous a pas été remis, vous pouvez soumettre 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 souscrite. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »**.

Une couverture-responsabilité supplémentaire peut être achetée jusqu'à concurrence du montant de l'envoi CR¹. Le montant de l'envoi CR ne doit jamais être supérieur à la valeur réelle de l'article expédié. Postes Canada n'émettra pas de remboursement pour une couverture-responsabilité supplémentaire souscrite.

1. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour plus de renseignements, consultez la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »**.



2.3.5 Signature et validation de l'âge

2.3.5.1 Signature

L'option Signature permet de s'assurer que les colis sont remis en mains propres et constitue une preuve que la livraison a été effectuée. Le nom du ou de la destinataire est consigné avec sa signature.

L'option Signature est offerte sans frais pour les services Priorité et Xpresspost certifié. Pour le service Priorité, l'option Signature doit être sélectionnée lorsque la couverture-responsabilité supplémentaire est achetée.

Avant de remettre un colis, le personnel de livraison saisira le nom de famille et l'initiale du prénom de la personne qui reçoit l'article. Si cette personne refuse de signer, le colis est livré et le personnel de livraison indique « SIGNATURE REFUSÉE » aux fins de suivi de l'article en question. Si une personne refuse de signer à la livraison d'un article Xpresspost certifié, l'article sera renvoyé à l'expéditeur.

Lorsque la signature est recueillie à la porte

Au moment de la livraison à la porte, le personnel de livraison obtiendra le nom et la signature du ou de la destinataire avant de lui remettre le colis. S'il n'y a personne, le personnel de livraison laissera une carte Avis de livraison invitant le ou la destinataire à ramasser son colis à un bureau de poste désigné. Les colis nécessitant une signature ne seront pas livrés aux enfants.

Lorsque la signature est recueillie au bureau de poste

Seulement le ou la destinataire, ou une personne autorisée, peut ramasser un article nécessitant une signature au bureau de poste.

Cette personne doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le

gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur le colis.

Si une personne est autorisée à ramasser le colis pour le ou la destinataire, elle doit présenter une pièce d'identité avec photo valide émise par le gouvernement et un des documents suivants :

- Une carte Avis de livraison avec le nom en lettres moulées de la personne et la signature du ou de la destinataire autorisant la personne à ramasser le colis.
- Une copie du courriel d'avis de livraison avec le nom en lettres moulées de la personne et la signature du ou de la destinataire autorisant la personne à ramasser le colis.
- Un document juridique indiquant qu'elle a le droit d'agir au nom du ou de la destinataire (par exemple, une procuration, une nomination à titre de fiduciaire ou une lettre d'autorisation).

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

Pour obtenir plus de renseignements sur les exigences d'identification, consultez la section sur les politiques du *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/guidedespostes.

2.3.5.2 Preuve d'âge¹

L'option de preuve d'âge exige que les destinataires qui semblent avoir moins de 30 ans présentent une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement prouvant leur âge.

1. Option uniquement disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Consultez la section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne » pour en savoir plus sur nos solutions de cybercommerce et outils d'expédition.



Le nom et la signature du ou de la destinataire seront également enregistrés.

Les colis seront uniquement remis à une personne ayant présenté une pièce d'identité acceptable prouvant l'âge requis (18, 19 ou 21 ans) choisi sous l'option de preuve d'âge. Pour obtenir une liste de l'âge de la majorité par province ou territoire, consultez la section sur les politiques du *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/guidedespostes.

L'âge légal pour certaines marchandises peut différer de l'âge de majorité selon la province ou le territoire. Il incombe à l'expéditeur de s'assurer que les lois canadiennes sont respectées et que l'âge pertinent est sélectionné sous l'option de preuve d'âge.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les articles inadmissibles et contrôlés, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

2.3.6 Options de livraison à la carte

Les options suivantes vous offrent la flexibilité nécessaire pour personnaliser les livraisons pour vos clients et clientes.

2.3.6.1 Laisser à la porte (pas d'avis)¹

Cette option n'est offerte que pour les colis admissibles à la livraison à la porte².

Lorsqu'une tentative de livraison est effectuée à la porte et que personne n'est disponible, le colis est laissé dans le réceptacle à courrier. Si le colis n'entre pas dans le réceptacle à courrier ou si celui-ci est plein, le colis est déposé en lieu sûr

dans un endroit approprié à l'abri des intempéries et hors de la vue. Une photo confirmant la livraison est également prise. Les destinataires peuvent voir la photo en ligne dans leur compte de Postes Canada.

Si l'agent ou l'agente de livraison ne trouve pas un lieu sûr approprié, il ou elle laissera une carte Avis de livraison invitant le ou la destinataire à ramasser le colis à un bureau de poste désigné³.

2.3.6.2 Aucune « remise en lieu sûr »¹

Cette option n'est offerte que pour les colis admissibles à la livraison à la porte².

Le colis est laissé dans le réceptacle à courrier. Si le colis n'entre pas dans le réceptacle ou si celui-ci est plein, une tentative de livraison sera effectuée à la porte. Si personne n'est là pour recevoir le colis, une carte Avis de livraison est laissée à la porte afin que le ou la destinataire puisse aller chercher le colis au bureau de poste désigné.

2.3.6.3 Carte Retenue pour ramassage^{1,2,4}

Le colis est acheminé au bureau de poste désigné aux fins de ramassage³, et une carte Avis de livraison est laissée dans la boîte aux lettres. Cette option convient aux envois thermosensibles.

2.3.6.4 Livrer au bureau de poste^{1,4}

Une option de livraison novatrice offerte par l'entremise des Services Web de Postes Canada, Livrer au bureau de poste, vous permet d'offrir à votre clientèle en ligne la possibilité de faire livrer ses colis directement au bureau de poste de son choix. Aucune tentative de livraison ne

1. Option uniquement disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Consultez la section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne » pour en savoir plus sur nos solutions de cybercommerce et outils d'expédition.
2. Consultez la section 2.5 « Processus de livraison au Canada » pour obtenir plus de renseignements sur le processus de livraison de Postes Canada au sein du Canada.
3. Les exigences pour les pièces d'identité et les documents précisées à la section 2.3.5.1 « Signature » (lorsque la signature est recueillie au bureau de poste) s'appliquent lorsqu'un colis est ramassé au bureau de poste. Consultez le site postescanada.ca/identite pour en savoir plus.
4. Aucune tentative de livraison à la porte ne sera faite.



sera effectuée à la porte, ce qui en fait l'option idéale pour les articles volumineux et coûteux, ainsi que pour les cadeaux.

Postes Canada a un réseau étendu de bureaux de poste sécuritaires, ce qui en fait l'option idéale pour les articles de grande valeur ou sensibles à la température. Cette option peut être intégrée à votre processus de paiement et est utile pour les personnes qui achètent un cadeau et qui veulent garder l'effet de surprise.

Lorsque le colis est livré au bureau de poste, un avis électronique automatisé est envoyé pour informer le ou la destinataire qu'il est prêt pour le ramassage. La personne qui ramassera l'article sera tenue de présenter une pièce d'identité avec photo valide émise par le gouvernement au bureau de poste¹.

Si le colis n'est pas ramassé dans un délai de cinq jours civils, le ou la destinataire recevra un deuxième courriel de rappel ou un message téléphonique. Après 15 jours civils, le colis sera retourné à l'adresse d'origine indiquée sur l'étiquette d'expédition. Consultez la **section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne »** 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. Pour connaître la disponibilité du service de ramassage dans votre région ou pour demander un ramassage et trouver les heures

limites locales pour le ramassage unique sur demande, consultez le site postescanada.ca/ramassage.

2.3.7.1 Ramassage périodique (à horaire fixe)²

Conçu pour les expéditeurs qui effectuent fréquemment des envois, 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 des colis 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. Postes Canada examinera vos achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage pour déterminer votre admissibilité au service de ramassage et les frais connexes. 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	Sans frais
Entre 2 500 \$ et 14 999 \$	7,50 \$ par semaine
Moins de 2 500 \$	Le service de ramassage périodique (à horaire fixe) n'est pas disponible. Le service de ramassage unique sur demande est disponible.

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

1. Les exigences pour les pièces d'identité et les documents précisées à la **section 2.3.5.1 « Signature »** (lorsque la signature est recueillie au bureau de poste) s'appliquent lorsqu'un colis est ramassé au bureau de poste. Consultez le site postescanada.ca/identite pour en savoir plus.
2. Tous les colis à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande exact transmis (manifeste ou connaissance) et dûment rempli, sauf les exceptions suivantes :
 - les colis préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

Pour les colis du régime intérieur, une copie papier du manifeste transmis électroniquement peut être fournie au moment du ramassage.

Des renseignements manquants ou erronés sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, des retards de livraison ou le renvoi à l'expéditeur du colis. Des frais supplémentaires pourront aussi être exigés.



Le ramassage périodique (à horaire fixe) est seulement offert aux titulaires d'un numéro de compte ou qui ont une carte de crédit enregistrée dans leur profil comme mode de paiement pour les services de colis. Les achats des services d'expédition de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats des services d'expédition de colis du Canada pour déterminer vos frais hebdomadaires.

Le ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie étend le service de ramassage périodique (à horaire fixe) à d'autres adresses et est offert moyennant des frais hebdomadaires. Vous, ou votre utilisateur autorisé, pouvez prendre vous-mêmes les dispositions pour les emplacements de ramassage supplémentaires à l'aide de votre numéro de compte de Postes Canada.

Pour mettre en place le service de ramassage périodique (à horaire fixe), autoriser une tierce partie 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 ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1-866-757-5480 pendant les heures normales de travail.

2.3.7.2 Ramassage unique sur demande¹

Vous pouvez organiser un ramassage unique à un moment et à un endroit qui vous conviennent. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que l'expédition ne soit faite par l'entremise du service Priorité. Les titulaires d'un numéro de compte ou dont la carte de crédit est sauvegardée comme mode de paiement dans leur profil peuvent organiser des ramassages jusqu'à 90 jours à l'avance. Les clients qui n'ont pas de carte de crédit dans leur profil peuvent planifier des ramassages jusqu'à cinq jours à l'avance. Les demandes de ramassage pour la même journée doivent être faites avant l'heure limite locale.

Le ramassage unique sur demande en tierce partie vous permet d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Vous, ou votre utilisateur autorisé, pouvez prendre vous-mêmes les dispositions pour un ramassage en tierce partie à l'aide de votre numéro de compte de Postes Canada. Pour autoriser une tierce partie à utiliser votre numéro de compte, communiquez avec notre équipe des ventes.

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 ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1-866-757-5480 pendant les heures d'ouverture.

1. Tous les colis à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande exact transmis (manifeste ou connaissance) et dûment rempli, sauf les exceptions suivantes :
 - les colis préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

Pour les colis du régime intérieur, une copie papier du manifeste transmis électroniquement peut être fournie au moment du ramassage.

Des renseignements manquants ou erronés sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, des retards de livraison ou le renvoi à l'expéditeur du colis. Des frais supplémentaires pourront aussi être exigés.



2.3.8 Rediriger un colis

Notre service Rediriger un colis est facile à utiliser et vous donne la souplesse et le contrôle requis pour gérer vos besoins en matière de colis. Vous pouvez rediriger ou rappeler des colis en cours d'expédition pour corriger des erreurs de commande, mettre à jour des adresses à la demande de vos clients et clientes, intervenir lors de rappels de produits ou prévenir la fraude.

Des frais de service s'appliqueront aux articles réexpédiés avec succès. 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, la garantie de livraison du service ne s'appliquera plus.

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

2.3.9 Renvoi à l'expéditeur^{1,2,3}

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

Un colis sera traité comme étant un renvoi à l'expéditeur lorsqu'il n'a pas été ouvert et qu'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- Le colis est refusé par le ou la destinataire ou porte la mention « Déménagé » ou « Inconnu » (occupant).
- Le colis n'a pas été réclamé.
- L'adresse de livraison est incomplète ou inexistante.
- Il s'agit d'un colis de départ d'origine qui ne comporte pas d'étiquette du service de retour de colis.

- Une étiquette manuelle d'expédition pour envoi CR (33-086-397 ou 33-086-414) est employée.

Toutes les garanties de livraison à temps sont nulles pour les articles étant un renvoi à l'expéditeur.

Les frais d'un renvoi à l'expéditeur ne comprennent 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 et l'équivalent volumétrique du poids réel du colis ainsi que de l'origine et la destination de l'article étant un renvoi à l'expéditeur.

Les frais d'un renvoi à l'expéditeur pour les produits prépayés sont établis en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article étant un renvoi à l'expéditeur ainsi que de son origine et sa destination. Les titulaires d'un compte de Postes Canada doivent inclure leur numéro de compte à l'endroit indiqué sur l'étiquette prépayée. Sinon, le colis sera annoncé par carte et les frais du renvoi à l'expéditeur seront facturés à des tarifs non réduits.

Les articles retournés qui sont refusés par le client sont traités à titre d'envois non distribuables et détruits ou recyclés aux frais du client, conformément à la politique de Postes Canada sur les colis non distribuables. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Envois non distribuables du *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/guidedespostes.

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 ».



2.3.10 Développement durable

2.3.10.1 Expédition carboneutre

Les services Colis accélérés et Colis standard comprennent l'expédition carboneutre sans frais supplémentaires.

Pour chaque tonne d'émissions de gaz à effet de serre générée par ces services, Postes Canada contribue à retirer une tonne d'émissions de gaz à effet de serre de l'atmosphère en achetant des crédits de carbone de grande qualité, vérifiés et accrédités. Visitez le site postescanada.ca/plusvert pour en apprendre davantage sur notre expédition carboneutre.

Vous pouvez commander des autocollants d'expédition carboneutre sur le site postescanada.ca/achat et les apposer sur tous les articles des services Colis accélérés et Colis standard. Les autocollants sont offerts en deux formats :

Numéro d'article	Format
33-086-584 (rouleaux de 500 unités)	Petit format : Largeur : 76,6 mm (3 po); Longueur : 19,05 mm (0,75 po)
33-086-585 (rouleaux de 500 unités)	Grand format : Largeur : 104,8 mm (4,125 po); Longueur : 25,4 mm (1 po)



2.4 Solutions de retour¹

Postes Canada offre une gamme de solutions de retour flexibles pour vous aider à gérer les retours, les échanges et les retours de produits défectueux, non voulus ou désuets en ligne. Choisissez le service de retour, l'expérience d'achat et les solutions d'intégration qui vous conviennent le mieux, à vous et à vos clients et clientes. Les solutions de retour de colis sont seulement offertes aux titulaires d'un numéro de compte ou qui ont une carte de crédit enregistrée dans leur profil comme mode de paiement pour les services de colis.

1. Tous les retours de colis doivent respecter les exigences énoncées dans le *Guide du client pour les services de colis*, y compris, sans toutefois s'y limiter, celles de la section 6 « L'ABC des services d'expédition ». Il incombe au client de s'assurer du respect de ces exigences. Sans limiter ce qui précède : a) les colis retournés ne doivent pas contenir d'objets inadmissibles (se reporter à la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles pour obtenir plus de renseignements); b) les colis retournés doivent respecter les exigences d'emballage et d'étiquetage énoncées dans la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/abcexpedition; et c) on ne peut pas attacher ensemble deux articles ou plus (p. ex., boîtes ou sacs en polyéthylène) à l'aide d'une sangle, de ruban adhésif ou d'une autre façon, et ensuite les déposer comme un colis de retour unique. Sans limiter les autres droits ou recours de Postes Canada, le non-respect de ces exigences peut entraîner l'annulation de la couverture-responsabilité (s'il y a lieu) ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu). Pour en savoir plus, consultez la section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations ».



2.4.1 Services de retour

Faites votre choix entre les services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard pour vos retours. Les caractéristiques et les options sont fondées sur le service de retour sélectionné et ne sont pas touchées par l'expérience de retour sélectionnée (consultez la [section 2.4.2 « Expérience de retour de la clientèle »](#)).

Services de retour : Canada

Caractéristiques et options	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard	Section
Livraison et repérage					
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	✓	✓	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et par message texte)	✓	✓	✓	✓	2.3.3
Couverture-responsabilité					
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		2.3.4.1
Développement durable					
Expédition carboneutre			✓	✓	2.3.10.1
Signature					
Signature ¹	✓	✓	✓	✓	2.3.5.1
Copie papier de la signature	\$	\$	\$	\$	2.3.5.1

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

\$ Option offerte moyennant des frais.

1. Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires avec l'achat de l'option Signature.

2.4.1.1 Services de retour : Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et les services à valeur ajoutée

L'option Signature est incluse sans frais supplémentaires avec tous les services de retour, contrairement aux services de colis utilisés pour les envois sortants. Il est possible d'acheter la copie papier de la signature. D'autres options ne sont pas offertes pour les services de retour.

La couverture-responsabilité (jusqu'à concurrence de 100 \$) est incluse dans les services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés. La couverture-responsabilité (jusqu'à concurrence de 100 \$) n'est pas offerte pour le service Colis standard.

Aucune couverture-responsabilité supplémentaire n'est offerte pour les services de retour.

L'outil de repérage en ligne et les mises à jour sur la livraison sont inclus dans tous les services de retour. Les retours peuvent également faire l'objet d'un suivi distinct pour offrir une visibilité de toutes les activités de retour de colis, y compris du volume de retours prévu pendant une période de cinq jours.

Un code à barres supplémentaire personnalisable peut être ajouté à chaque étiquette de retour pour faciliter le traitement interne des retours. Cette option est offerte gratuitement pour les étiquettes produites par les services Web et l'outil Gestion des retours à la page postescanada.ca/retour.



2.4.2 Expérience de retour de la clientèle

Choisissez parmi diverses options d'expérience de retour. Remarque : Pour toutes les options d'expérience de retour, des frais seront portés à votre compte ou à votre carte de crédit (le cas échéant) seulement si l'étiquette de retour est utilisée.

Étiquette de retour comprise dans le colis –

Inclure une étiquette de retour de colis dans l'envoi initial. Une seule étiquette de retour peut être incluse.

Impression à la maison – Vos clients et clientes demandent une étiquette de retour et l'impriment.

Sans étiquette – Vos clients et clientes reçoivent un code QR ou un numéro d'identification de politique de retour pour faire imprimer leur étiquette de retour à un bureau de poste participant au lieu d'imprimer une étiquette à la maison. Pour une sécurité renforcée, Postes Canada offre un code QR sécurisé pour les retours sans étiquette.

Sans étiquette ni emballage – Vos clients et clientes peuvent retourner des articles aux bureaux de poste participants sans emballage ni étiquette de retour. L'emballage et les étiquettes de retour sont fournis au bureau de poste seulement lorsque vous autorisez le retour. Pour une sécurité renforcée, Postes Canada offre un code QR sécurisé pour les retours d'articles sans étiquette ni emballage. Tous les articles composant un seul envoi doivent entrer dans une enveloppe dont les dimensions maximales sont de 47 cm x 61 cm avec un rabat maximum de 5 cm (18,5 po x 24 po x 2 po [rabat]) et peser moins de 22 kg.

Remarque : Des restrictions s'appliquent aux articles et à leurs dimensions en raison de la nature du retour sans étiquette ni emballage. Sans limiter ce qui précède, les colis de retour ne doivent 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](#) du *Guide des postes du Canada*. Il vous incombe de vous assurer du respect de ces restrictions. Postes Canada ne vérifiera pas la conformité. Pour en savoir plus sur les objets inadmissibles, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles. Pour connaître les exigences précises d'emballage ou d'étiquetage, consultez le site postescanada.ca/abcdelexpédition.

Des codes QR pour protéger vos retours

Postes Canada offre des codes QR sécurisés pour les retours d'articles sans étiquette ni emballage. Contrairement aux codes QR traditionnels, ces codes sont conçus pour mieux vous protéger. Voici comment :

- les étiquettes de retour sont cachées et inaccessibles par la clientèle;
- les étiquettes de retour sont imprimées et apposées par le personnel du bureau de poste;
- il y a moins de risques d'altération, de reproduction ou de fraude liée aux étiquettes de retour.

Cette option est offerte sans frais supplémentaires au moyen de l'outil Gestion des retours et des services Web.



2.4.3 Intégration des solutions de retour

Les solutions de retour de Postes Canada peuvent être intégrées de différentes façons :

Pour une étiquette comprise dans le colis :

1. **Créer des étiquettes de retour préimprimées** – Utilisez les OEE de Postes Canada, les services Web ou un logiciel conçu par le client/par une tierce partie pour créer et imprimer des étiquettes de retour de colis pour vos envois sortants. Une seule étiquette de retour peut être imprimée par colis.
2. **Demander des étiquettes préimprimées** – Commandez des étiquettes de retour préimprimées de 10,16 cm sur 15,24 cm (4 po sur 6 po) auprès de votre personne-ressource aux ventes de Postes Canada.

Pour l'impression à la maison, les retours sans étiquette et les retours sans étiquette ni emballage :

1. **Outil Gestion des retours** – Notre outil Gestion des retours, accessible à la page postescanada.ca/retour, peut être utilisé pour établir les politiques de retour, y compris comment et où vos clients et clientes

peuvent obtenir une étiquette de retour, le service d'expédition utilisé pour les retours et votre adresse de retour. Vos clients et clientes pourront ensuite effectuer un retour à l'adresse postescanada.ca/obtenir-etiquette-de-retour. L'outil Gestion des retours peut également être utilisé pour accéder à l'option de code QR sécurisé pour les retours sans étiquette ni emballage.

2. **Services Web** – Nos services Web peuvent être utilisés pour intégrer des solutions de retour directement à votre plateforme de cybercommerce ou à votre site Web. Les services Web peuvent également être utilisés pour accéder à l'option de code QR sécurisé pour les retours sans étiquette ni emballage.
3. **Logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie** – Vous pouvez également intégrer des solutions de retour à votre plateforme de cybercommerce ou à votre site Web si vous utilisez un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Pour en savoir plus sur les retours, consultez le site postescanada.ca/retours ou communiquez avec votre personne-ressource aux ventes de Postes Canada.



2.5 Processus de livraison au Canada

Les processus de livraison de Postes Canada varient en fonction de la densité de la population et de l'infrastructure du réseau. Les colis nécessitant une signature, une preuve d'âge ou la perception des droits de douane et des taxes changent également la façon dont ils sont livrés à une adresse postale, car ils doivent être livrés en mains propres. De plus, pour les colis contre remboursement (CR), Postes Canada doit percevoir les fonds de l'envoi CR au bureau de poste.

S'il faut obtenir une signature ou une preuve d'âge ou percevoir des droits de douane et des taxes

 Boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples	 Livraison à la porte	 Boîte aux lettres rurale	 Case postale ou poste restante
Une tentative de livraison est effectuée à la porte¹. Si personne ne répond, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.	Une tentative de livraison est effectuée à la porte¹. Si personne ne répond, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.	Une tentative de livraison est effectuée à la porte¹. 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.

S'il faut percevoir les fonds d'un envoi CR

 Boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples	 Livraison 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.

S'il ne faut pas obtenir une signature ou une preuve d'âge ou percevoir des droits de douane et des taxes

 Boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples	 Livraison à la porte	 Boîte aux lettres rurale	 Case postale ou poste restante
Le colis est livré dans le réceptacle à courrier ou dans le compartiment à colis. Si le colis est trop grand pour le réceptacle à courrier ou le compartiment à colis, une tentative de livraison est effectuée à la porte¹. Si personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.	Le colis est livré dans le réceptacle à courrier. Si le colis est trop grand pour le réceptacle à courrier, une tentative de livraison est effectuée à la porte¹. Si personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.	Le colis est livré dans le réceptacle à courrier. Si le colis est trop grand pour le réceptacle à courrier, une tentative de livraison est effectuée à la porte¹. Si personne ne peut prendre livraison du colis, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.	Le colis est livré à la case postale. Si le colis n'entre pas dans la case postale, une carte Avis de livraison² est laissée dans la case postale.

Voir les [notes](#) à la page 26.



2.5 Processus de livraison au Canada : notes de bas de page

1. Dans les zones rurales, lorsque le réceptacle à courrier 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 l'adresse est à moins de 0,5 km de l'itinéraire du personnel de livraison. Sinon, une carte Avis de livraison² est laissée dans le réceptacle de courrier de la personne.
2. Une carte Avis de livraison est utilisée pour aviser le destinataire que le colis est prêt à être ramassé au bureau de poste désigné. Une carte Avis final est envoyée au destinataire si le colis n'a pas été ramassé après cinq jours civils. Le colis est conservé au bureau de poste pendant 15 jours civils, après quoi il est renvoyé à l'expéditeur. Dans les immeubles d'habitation, une tentative de livraison est effectuée à la porte. Dans les immeubles avec système d'interphone, un appel par interphone chez le ou la destinataire constitue une tentative de livraison. Lorsque l'ascenseur est en panne, le personnel de livraison 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 au ou à la destinataire. Dans les copropriétés, les gardes de sécurité ou les concierges peuvent signer au nom du destinataire, selon l'entente de copropriété en question et à condition qu'un formulaire Lettre d'autorisation ait été rempli et soumis. Une copie de ladite entente ou de la Lettre d'autorisation doit être fournie à Postes Canada.
3. À la discrétion de Postes Canada, le colis peut être déposé en lieu sûr, à condition qu'une signature, une preuve d'âge ou une perception des droits de douane et taxes ne soit pas requise. Dans les immeubles d'habitation, le colis peut être laissé au service d'administration de l'immeuble. Lorsqu'un colis est remis en lieu sûr, une photo confirmant la livraison est prise. Les destinataires peuvent voir la photo en ligne à partir de leur compte de Postes Canada. Si le personnel de livraison ne trouve pas un lieu sûr approprié, une carte Avis de livraison² sera laissée, invitant le ou la destinataire à ramasser son colis à un bureau de poste désigné.

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

2.6 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 des colis déposés avant l'heure limite locale. Les jours ouvrables exclus le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada.

Les dépôts effectués en dehors des jours ouvrables sont considérés comme ayant été effectués le jour ouvrable suivant. Les colis déposés après l'heure de levée précisée sur une 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. Les heures limites actuelles pour les installations individuelles de Postes Canada se trouvent à l'adresse postescanada.ca/servicesdecolis/heureslimites. Ces heures peuvent être modifiées sans préavis.

Les normes de livraison sont établies en fonction des moyens de transport disponibles et peuvent être modifiées sans préavis. Les normes de livraison ne sont pas garanties pour les articles Colis standard ou les articles étant un renvoi à l'expéditeur.

Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

Bien que les normes de livraison soient garanties pour certains services (consultez la section 2.2 « Caractéristiques, options et autres services »), la garantie peut être modifiée pendant une période de pointe ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les conditions météorologiques rigoureuses, les cas de force majeure, les épidémies, les arrêts de travail, les pannes d'équipement, les retards de transport, les manifestations, les pannes d'électricité ou les hausses imprévues de volume. Consultez la section 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard » pour obtenir plus de renseignements.

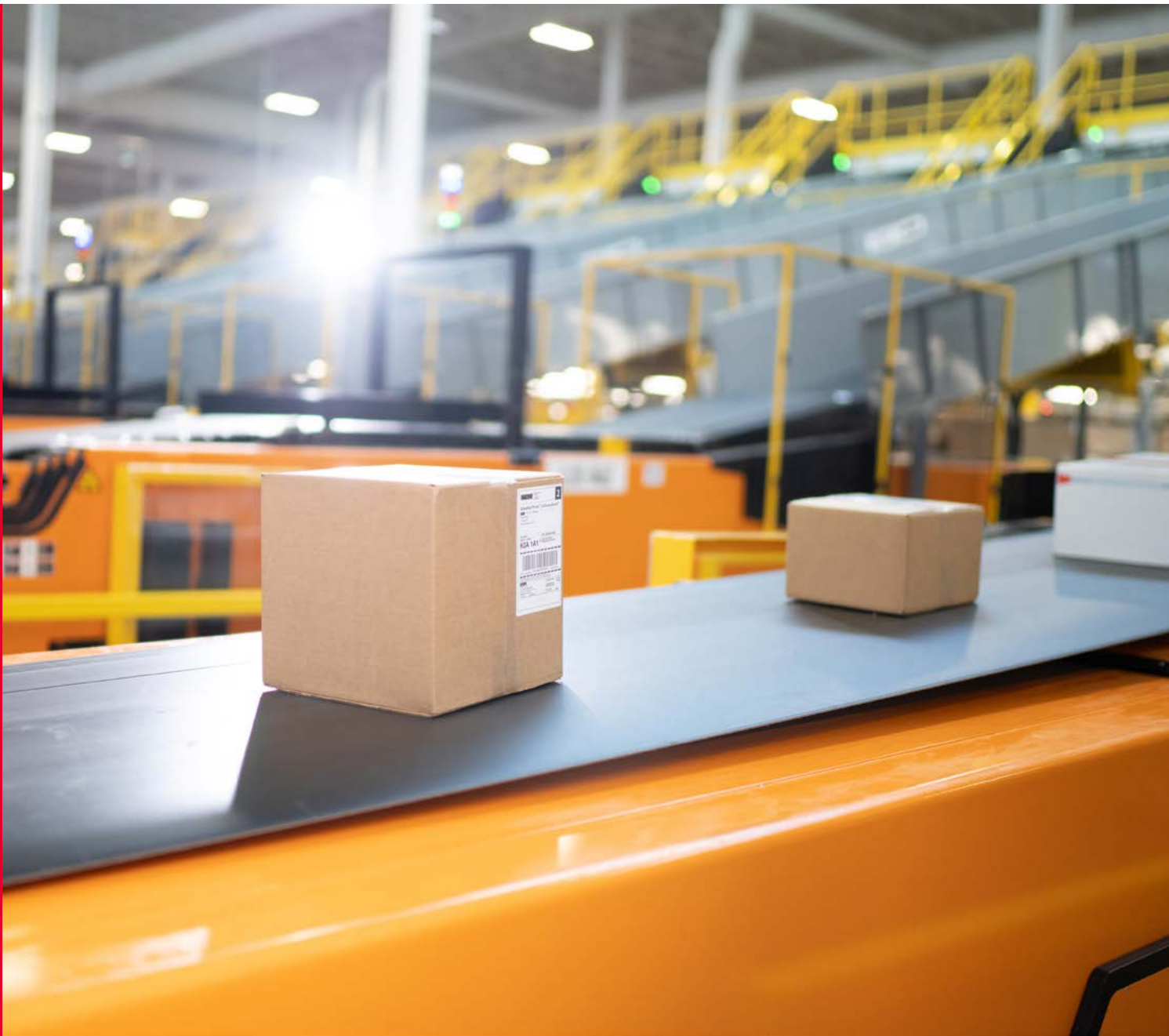


Façon de déterminer les normes de livraison

Les normes de livraison dépendent de l'origine, de la destination et de la zone de service pertinente.

Les origines et les destinations sont classées comme suit :

- **Grand centre urbain** : Une zone où se trouve une installation de traitement pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier.
- **Centre urbain secondaire** : Une zone sans installation de traitement.
- **Régions nordiques et éloignées** : Une zone éloignée d'un grand centre urbain ou qui reçoit un service peu fréquent.



2.6.1 Normes de livraison

2.6.1.1 Zones pour les services fournis au Canada

Afin de vous offrir le meilleur service possible et de résumer les normes de livraison, nous avons créé différentes zones pour les services offerts au Canada. Ces zones sont définies comme étant locale, régionale et nationale :

- **Zone locale**

La ville ou la municipalité d'origine est la même que la ville ou la municipalité de destination.

- **Zone régionale**

La ville ou la municipalité d'origine est dans la même région que la ville ou la municipalité de destination. Consultez la section 2.6.2 « Répartition régionale (Canada) » pour obtenir plus de renseignements sur les régions de Postes Canada.

- **Zone nationale**

La ville ou la municipalité d'origine n'est pas dans la même région que la ville ou la municipalité de destination. Consultez la section 2.6.2 « Répartition régionale (Canada) » pour obtenir plus de renseignements sur les régions de Postes Canada.

2.6.1.2 Normes de livraison entre la plupart des grands centres urbains du Canada^{1,2}

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

2.6.1.3 Normes de livraison pour les centres urbains secondaires au Canada^{1,2}

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

2.6.1.4 Normes de livraison pour les régions nordiques et éloignées du Canada^{1,2}

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

1. Des exceptions peuvent s'appliquer dans certaines régions. Consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour en savoir plus.

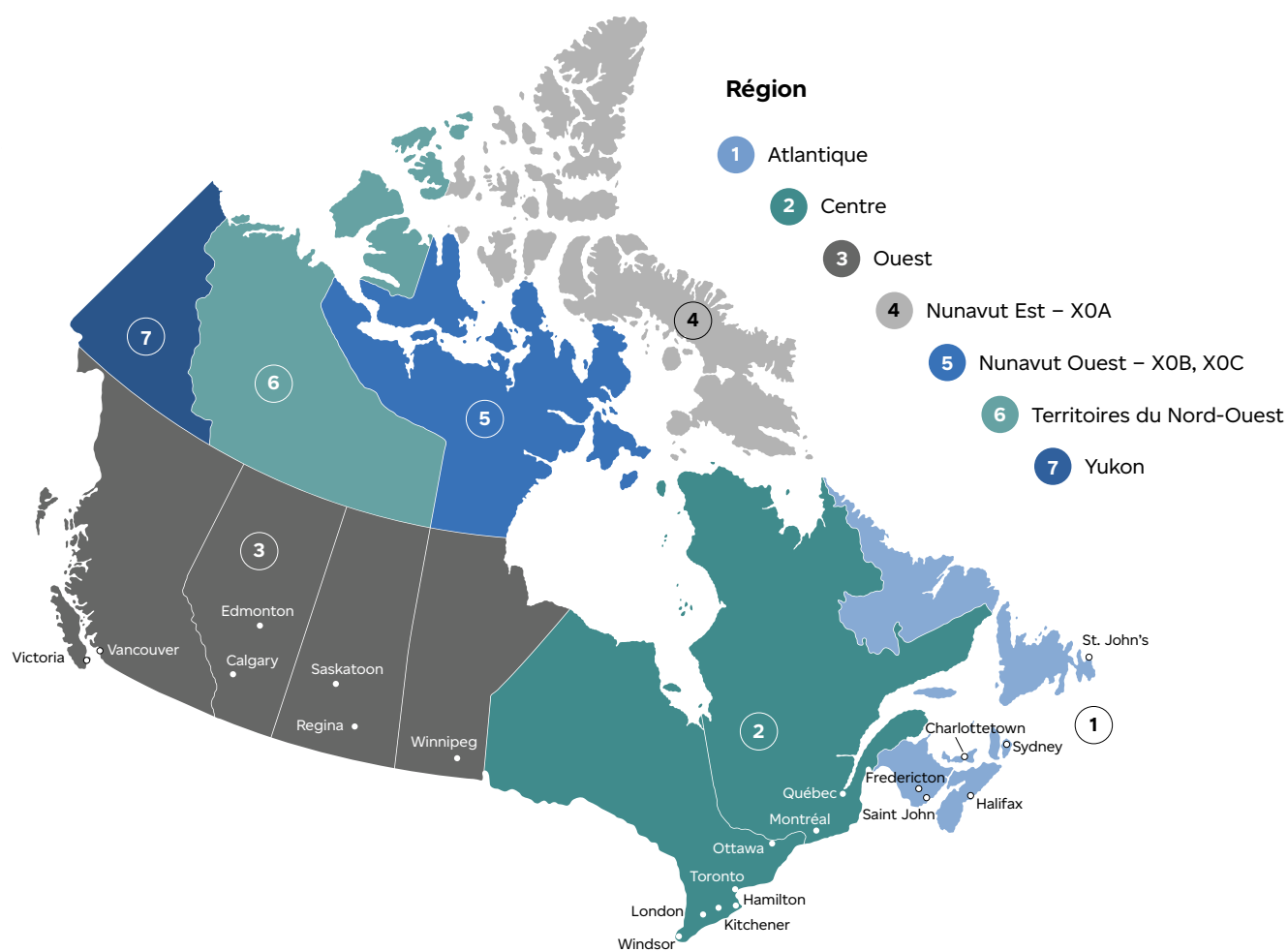
2. Des normes de livraison précises ont été établies pour chaque combinaison de points d'origine et de destination. Vous trouverez les normes de livraison précises à partir de votre code postal vers une destination canadienne à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.



2.6.2 Répartition régionale (Canada)

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
Nunavut Est	X0A
Nunavut Ouest	X0B, X0C
Territoires du Nord-Ouest	X0E, X0G et X1A
Yukon	Yukon

2.6.3 Grands centres urbains et régions





3. Services d'expédition à destination des États-Unis et du régime international

Nous pouvons vous aider à saisir les occasions qui s'offrent à vous. Nous avons tout ce dont vous avez besoin pour croître et réussir à l'extérieur du Canada : options d'expédition, formulaires douaniers intégrés et solutions de repérage.



3.1 Services de colis : États-Unis

Options d'expédition

Xpresspost^{MC} – É.-U.

Notre service le plus rapide et le plus fiable pour l'envoi de documents et de colis aux États-Unis grâce à une livraison en seulement deux jours¹. Ce service comprend la garantie de livraison à temps², le suivi des colis et les mises à jour connexes, la confirmation de la livraison avec signature et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$³.

Colis accélérés^{MC} – É.-U.

Une façon rapide et économique d'envoyer des colis pesant moins de 30 kg aux États-Unis en seulement quatre jours¹. Ce service comprend le suivi des colis et les mises à jour connexes, la confirmation de la livraison et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$³.

Paquet repérable^{MC} – É.-U.

Une façon rapide et économique d'envoyer des colis petits et légers (moins de 2 kg) aux États-Unis en seulement quatre jours¹. Idéal pour le commerce en ligne. Ce service comprend le suivi des colis et les mises à jour connexes, la confirmation de la livraison et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$³.

Petit paquet^{MC} par avion – É.-U.

Notre service le plus économique pour l'envoi de colis petits et légers (moins de 2 kg) aux États-Unis en seulement cinq jours¹.

1. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et excluent le délai de traitement aux douanes. Elles s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles, et elles peuvent être modifiées sans préavis. Pour obtenir plus de précisions sur les normes de livraison, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez la section 3.7 « Normes de livraison pour les destinations américaines et internationales » pour obtenir plus de renseignements sur les normes de livraison pour les États-Unis et les destinations internationales.
2. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez les sections 3.4.1 « Garantie de livraison à temps » et 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard » pour obtenir plus de renseignements sur la garantie de livraison à temps.
3. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez les sections 3.4.4 « Couverture-responsabilité » et 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations » pour obtenir plus de renseignements sur la couverture-responsabilité.



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

Options d'expédition

Xpresspost – International

Notre service le plus rapide pour l'envoi de colis vers plus de 80 destinations à l'étranger. Ce service comprend la garantie de livraison à temps¹, le suivi des colis et les mises à jour connexes, la confirmation de la livraison avec signature et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$². Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Paquet repérable – International

Un service fiable et idéal pour le cybercommerce qui permet d'expédier des articles petits et légers (moins de 2 kg) vers certaines destinations internationales. Ce service comprend le suivi des colis et les mises à jour connexes, la confirmation de la livraison et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$². Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Petit paquet 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. Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Colis-avion – International

Un service d'expédition économique pour l'envoi de gros colis vers des destinations internationales qui ne sont pas desservies par le service Xpresspost – International.

Petit paquet de surface – International

Notre service d'expédition le plus économique pour l'envoi de colis sans délai de livraison convenu pesant moins de 2 kg vers des destinations internationales.

Colis de surface – International

Notre service d'expédition le plus économique pour l'envoi de colis sans délai de livraison convenu pesant plus de 2 kg vers des destinations internationales.

1. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez les sections 3.4.1 « Garantie de livraison à temps » et 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard » pour obtenir plus de renseignements sur la garantie de livraison à temps.
2. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez les sections 3.4.4 « Couverture-responsabilité » et 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations » pour obtenir plus de renseignements sur la couverture-responsabilité.



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 – É.-U.	Colis accélérés – É.-U.	Paquet repérable – É.-U.	Petit paquet par avion – É.-U.	Section
Repérage et livraison					
Garantie de livraison à temps	✓				3.4.1
Outil de repérage en ligne	✓	✓	✓		3.4.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓		3.4.3
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓		3.4.3.5
Livraison à une case postale	✓	✓	✓	✓	3.4.3.3
Couverture-responsabilité					
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		3.4.4.1
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	\$	\$			3.4.4.2
Signature					
Signature	◇				3.4.5
Services de ramassage					
Ramassage périodique (à horaire fixe) ¹	\$	\$	\$	\$	3.4.6.1
Ramassage unique sur demande ²	\$	\$	\$	\$	3.4.6.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ¹	\$	\$	\$	\$	3.4.6.2
Ramassage unique sur demande en tierce partie ²	\$	\$	\$	\$	3.4.6.2
Service de réexpédition					
Rediriger un colis ³	\$	\$	\$		3.4.7
Dédouanement					
Présentation postale et manutention	✓	✓	✓	✓	3.4.8.1
Retours					
Renvoi à l'expéditeur ⁴	\$	\$	\$	\$	3.5

✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.

\$ Offert moyennant des frais.

◇ L'option Signature est automatiquement incluse lorsqu'elle est disponible, sans frais supplémentaires. Seul le nom du signataire est disponible. Les images de la signature ne sont pas disponibles.

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 \$ et plus chaque année par lieu de ramassage. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 2.3.7 « Services de ramassage ».

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

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

4. 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 de l'expédition. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez le *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/guidedespostes.



Services de colis : Régime international

Caractéristiques et options	Xpresspost – International	Colis international – Avion ou surface	Paquet repérable – International	Petit paquet par avion ou de surface – International	Section
Repérage et livraison					
Garantie de livraison à temps	✓ +				3.4.1
Outil de repérage en ligne	✓	●	✓		3.4.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓		✓		3.4.3
Repérage par le numéro de référence	✓		✓		3.4.3.5
Livraison à une case postale	✓△	✓	✓	✓	3.4.3.3
Options de couverture					
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		3.4.4.1
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	\$ +	\$			3.4.4.2
Signature					
Signature	◇				3.4.5
Services de ramassage					
Ramassage périodique (à horaire fixe) ¹	\$	\$	\$	\$	3.4.6.1
Ramassage unique sur demande ²	\$	\$	\$	\$	3.4.6.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ¹	\$	\$	\$	\$	3.4.6.1
Ramassage unique sur demande en tierce partie ²	\$	\$	\$	\$	3.4.6.2
Service de réexpédition					
Rediriger un colis ³	\$	\$	\$		3.4.7
Dédouanement					
Présentation postale et manutention	✓	✓	✓	✓	3.4.8.1
Retours					
Renvoi à l'expéditeur ⁴	\$	\$	\$	\$	3.5

✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.

+ Offert pour certaines destinations.

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

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

\$ Offert moyennant des frais.

◇ L'option Signature est automatiquement incluse lorsqu'elle est disponible, sans frais supplémentaires. Seul le nom du signataire est disponible. Les images de la signature ne sont pas disponibles.

Voir les [notes](#) à la page 35.



3.3 Services de colis – Régime international : notes de bas de page

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 \$ et plus chaque année par lieu de ramassage. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 2.3.7 « Services de ramassage ».
2. Le service de ramassage unique sur demande est gratuit pour les clients inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
3. Le service Rediriger un colis n'est pas disponible une fois qu'un article a quitté le Canada.
4. 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 de l'expédition. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez le *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/guidedespostes.

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 dans le service de base. La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires (consultez la section 3.3 « Caractéristiques, options et autres services » pour en savoir plus). Vous devez 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.

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. Aux fins de dédouanement, le nom du ou de la destinataire et son numéro de téléphone doivent apparaître sur l'étiquette d'expédition.

La garantie de livraison à temps peut être suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada,

y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, les cas de force majeure, les retards de transport, les épidémies, les arrêts de travail, les manifestations, les hausses imprévues de volume, les pannes d'équipement ou de courant.

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux adresses de cases postales, aux aliments et aux 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. Consultez la section 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard » pour obtenir plus de renseignements.

3.4.2 Outil de repérage en ligne

Postes Canada effectue le repérage des colis au cours de leur acheminement dans son réseau de livraison à l'aide d'un système avancé de suivi des activités. Lorsqu'une étiquette est créée, un numéro de repérage unique est attribué à chaque colis. Ce numéro est ensuite utilisé pour saisir différentes activités à mesure que le colis se déplace dans le réseau de livraison. Toutes les activités sont enregistrées et peuvent être



consultées en ligne sur le site postescanada.ca/reperage ou dans notre application mobile.

Une activité se produit dans les situations suivantes :

- Une étiquette d'expédition est créée électroniquement à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
- Un colis est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada.
- Un colis est trié dans une des principales installations de Postes Canada.
- Un colis est envoyé à la destination.
- Un colis a atteint la destination.
- Un colis a été livré avec succès.
- Un colis est jugé non distribuable et renvoyé à l'expéditeur.
- Une erreur se produit lors du transport d'un colis, ce qui peut entraîner un retard.

Remarque : Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

3.4.3 Mises à jour sur la livraison et options de repérage

3.4.3.1 Mises à jour sur la livraison

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis chaque fois que certaines activités de repérage ont lieu. Les mises à jour sur la livraison par courriel sont offertes pour les commandes de colis créées à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Vos clients et clientes peuvent également recevoir par courriel, par message texte et par notifications poussées des mises à jour sur la livraison par notre outil de repérage, accessible

dans notre application mobile et sur le site postescanada.ca/reperage.

Voici les notifications offertes pour les mises à jour sur la livraison :

- **Expédition** – Indique que la commande d'expédition a été créée et que le colis a été remis à Postes Canada pour l'expédition à l'étranger. Option offrant des mises à jour par courriel.
- **Exception** – Indique une interruption imprévue de la livraison. Par exemple, des colis refusés ou renvoyés à l'expéditeur, des colis retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, et des erreurs d'adressage ou de transport. Option offrant des mises à jour par courriel et message texte.
- **Livraison** – Indique que le colis est en cours de livraison, est prêt à être ramassé à un bureau de poste ou qu'il a été livré. Option offrant des mises à jour par courriel et message texte.

3.4.3.2 Confirmation de livraison

Il est possible de consulter et d'imprimer les confirmations de livraison jusqu'à un an après la livraison d'un colis. Consultez l'outil de repérage de Postes Canada sur notre site à l'adresse postescanada.ca/reperage ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1-866-757-5480.

3.4.3.3 Livraison à une case postale

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

3.4.3.4 Repérage mobile

Postes Canada propose des applications gratuites de repérage mobile pour les appareils iOS et Android afin que votre clientèle puisse faire le suivi des colis et confirmer l'état de



livraison. Il est également possible de calculer les tarifs d'expédition, de rechercher un code postal ou de trouver le bureau de poste le plus près pour déposer des colis déjà étiquetés et acheter des services d'expédition. Les applications peuvent être téléchargées à partir de l'App Store ou de Google Play.

3.4.3.5 Repérage de colis à l'aide de votre propre numéro de référence

En plus de faire le suivi de vos colis 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. En utilisant les OEE de Postes Canada, les services Web ou les logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie, vous pouvez ajouter jusqu'à 2 noms ou numéros de référence (maximum de 35 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison du colis avec notre outil de repérage à l'adresse postescanada.ca/reperage et pour les mettre en correspondance avec des dossiers dans vos propres systèmes administratifs.

3.4.3.6 Suivi automatisé des colis

Le suivi automatisé des colis (SAC) permet aux gros expéditeurs de recevoir automatiquement des données de suivi des activités pour tous les colis expédiés aux États-Unis et ailleurs dans le monde par Postes Canada. Les mises à jour du SAC sont souvent intégrées aux systèmes internes des expéditeurs afin de vous offrir, ainsi qu'à votre clientèle, une visibilité de suivi à l'échelle des colis.

Pour assurer la réception des données de suivi du SAC, il faut préparer les colis à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Le SAC propose les données de suivi dans deux formats normalisés : EDI 214

et fichier plat. Communiquez avec notre équipe des ventes pour obtenir plus de renseignements.

3.4.3.7 Confirmation de livraison automatisée¹

La confirmation de livraison automatisée permet aux clients du service de colis dont le volume de courrier est élevé de recevoir des fichiers PDF. Ces fichiers contiennent les confirmations de livraison accompagnées d'une preuve de livraison avec ou sans signature pour chaque colis expédié. Cette caractéristique est utile pour l'expédition de documents juridiques, car elle comprend des documents prouvant que les colis ont été livrés et que la signature du ou de la destinataire a été obtenue si elle est demandée.

Pour recevoir les confirmations de livraison automatisées, il faut préparer les colis à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. N'hésitez pas à joindre notre équipe des ventes pour obtenir plus de renseignements.

3.4.4 Couverture-responsabilité

3.4.4.1 Couverture-responsabilité

La plupart des services de colis comprennent une couverture-responsabilité d'un montant maximal de 100 \$ en cas de perte, de dommage ou de non-respect du service d'envoi CR. 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. Veuillez vous reporter à la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »** pour obtenir plus de renseignements.

1. Seul le nom du signataire est disponible. Les images de la signature ne sont pas disponibles.



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

Une couverture-responsabilité supplémentaire, par tranches de 100 \$ et jusqu'à concurrence de 1 000 \$, est offerte pour certains services de colis à destination des É.-U. et du régime international, 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. Veuillez vous reporter à la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »** pour obtenir plus de renseignements.

3.4.5 Signature¹

L'option Signature permet de s'assurer que les colis sont remis en mains propres et constitue une preuve que la livraison a été effectuée. Le nom du ou de la destinataire est consigné avec sa signature. L'option Signature est automatiquement incluse sans frais supplémentaires avec 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 du Canada. Pour connaître la disponibilité du service de ramassage dans votre région ou pour demander un ramassage et trouver les heures limites locales pour le ramassage unique sur demande, consultez le site postescanada.ca/ramassage.

3.4.6.1 Ramassage périodique (à horaire fixe)²

Conçu pour les expéditeurs qui effectuent fréquemment des envois, 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 des colis 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. Postes Canada examinera vos achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage pour déterminer votre admissibilité au service de ramassage et les frais connexes. 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	Sans frais
Entre 2 500 \$ et 14 999 \$	7,50 \$ par semaine
Moins de 2 500 \$	Le service de ramassage périodique (à horaire fixe) n'est pas disponible. Le service de 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.

1. Seul le nom du signataire est disponible. Les images de la signature ne sont pas disponibles.
2. Tous les colis à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande exact transmis (manifeste ou connaissance) et dûment rempli. Il existe trois exceptions à cette règle :
 - les colis préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

Des renseignements manquants ou erronés sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, des retards de livraison ou le renvoi à l'expéditeur du colis. Des frais supplémentaires pourront aussi être imposés.



Le ramassage périodique (à horaire fixe) est seulement offert aux titulaires d'un numéro de compte ou qui ont une carte de crédit enregistrée dans leur profil comme mode de paiement pour les services de colis. Les achats des services d'expédition de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats des services d'expédition de colis du Canada pour déterminer vos frais hebdomadaires.

Le ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie étend le service de ramassage périodique (à horaire fixe) à d'autres adresses et est offert moyennant des frais hebdomadaires. Vous, ou votre utilisateur autorisé, pouvez prendre vous-mêmes les dispositions pour les emplacements de ramassage supplémentaires à l'aide de votre numéro de compte de Postes Canada.

Pour mettre en place le service de ramassage périodique (à horaire fixe), autoriser une tierce partie 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 ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1-866-757-5480 pendant les heures d'ouverture.

3.4.6.2 Ramassage unique sur demande¹

Vous pouvez organiser un ramassage unique à un moment et à un endroit qui vous conviennent. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que l'expédition ne soit faite par l'entremise du service Priorité. Les titulaires d'un numéro de compte ou dont la carte de crédit est sauvegardée comme mode de paiement dans leur profil peuvent organiser des ramassages jusqu'à 90 jours à l'avance. Les clients qui n'ont pas de carte de crédit dans leur profil peuvent planifier des ramassages jusqu'à cinq jours à l'avance. Les demandes de ramassages pour la même journée doivent être faites avant l'heure limite locale.

Le ramassage unique sur demande en tierce partie vous permet d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Vous, ou votre utilisateur autorisé, pouvez prendre vous-mêmes les dispositions pour un ramassage en tierce partie à l'aide de votre numéro de compte de Postes Canada. Pour autoriser une tierce partie à utiliser votre numéro de compte, communiquez avec notre équipe des ventes.

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 ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1-866-757-5480 pendant les heures d'ouverture.

1. Tous les colis à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande exact transmis (manifeste ou connaissance) et dûment rempli. Il existe trois exceptions à cette règle :
 - les colis préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

Des renseignements manquants ou erronés sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, des retards de livraison ou le renvoi à l'expéditeur du colis. Des frais supplémentaires pourront aussi être imposés.



3.4.7 Rediriger un colis

Notre service Rediriger un colis est facile à utiliser et vous donne la souplesse et le contrôle requis pour gérer vos besoins en matière de colis. Vous pouvez rediriger ou rappeler des colis en cours d'expédition pour corriger des erreurs de commande, mettre à jour des adresses à la demande des membres de vos clients et clientes, intervenir lors de rappels de produits ou prévenir la fraude.

Remarque : Le service Rediriger un colis n'est pas disponible une fois qu'un article a quitté le Canada.

Des frais de service s'appliqueront aux articles réexpédiés avec succès. 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, la garantie de livraison du service ne s'appliquera plus.

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

3.4.8 Dédouanement

3.4.8.1 Présentation postale et manutention

Les services de présentation postale et de manutention sont offerts pour les services de colis à destination des États-Unis et du régime international. Pour en savoir davantage, consultez la section 6.8 « Exigences en matière de dédouanement ».

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

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

Les colis à destination des États-Unis et du régime international peuvent être renvoyés à l'expéditeur s'ils n'ont pas été ouverts et qu'une ou plusieurs des conditions suivantes sont remplies :

- Le colis est refusé par le ou la destinataire ou porte la mention « Déménagé » ou « Inconnu » (occupant).
- Le colis n'a pas été réclamé.
- L'adresse de livraison est incomplète ou inexistante.
- Le ou la 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 du colis dépassent la limite permise.
- Le colis a été refusé par le pays de destination,
- L'étiquette d'expédition ne contient pas de mention indiquant que le colis doit être abandonné plutôt que renvoyé à l'expéditeur (offert pour certains services seulement).
- Les données de douane du colis ou les données sur le contenu des paquets sont incomplètes ou illisibles.
- Le manifeste ou la commande n'ont pas été transmis électroniquement à Postes Canada avant le dépôt ou le ramassage du colis.

Toutes les garanties de livraison à temps sont nulles pour les articles étant un renvoi à l'expéditeur.

1. Une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage jusqu'à concurrence de 100 \$ est incluse pour les services Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Paquet repérable – É.-U., Xpresspost – International, Colis International – Avion ou surface et Paquet repérable – International. Une couverture supplémentaire n'est pas disponible.

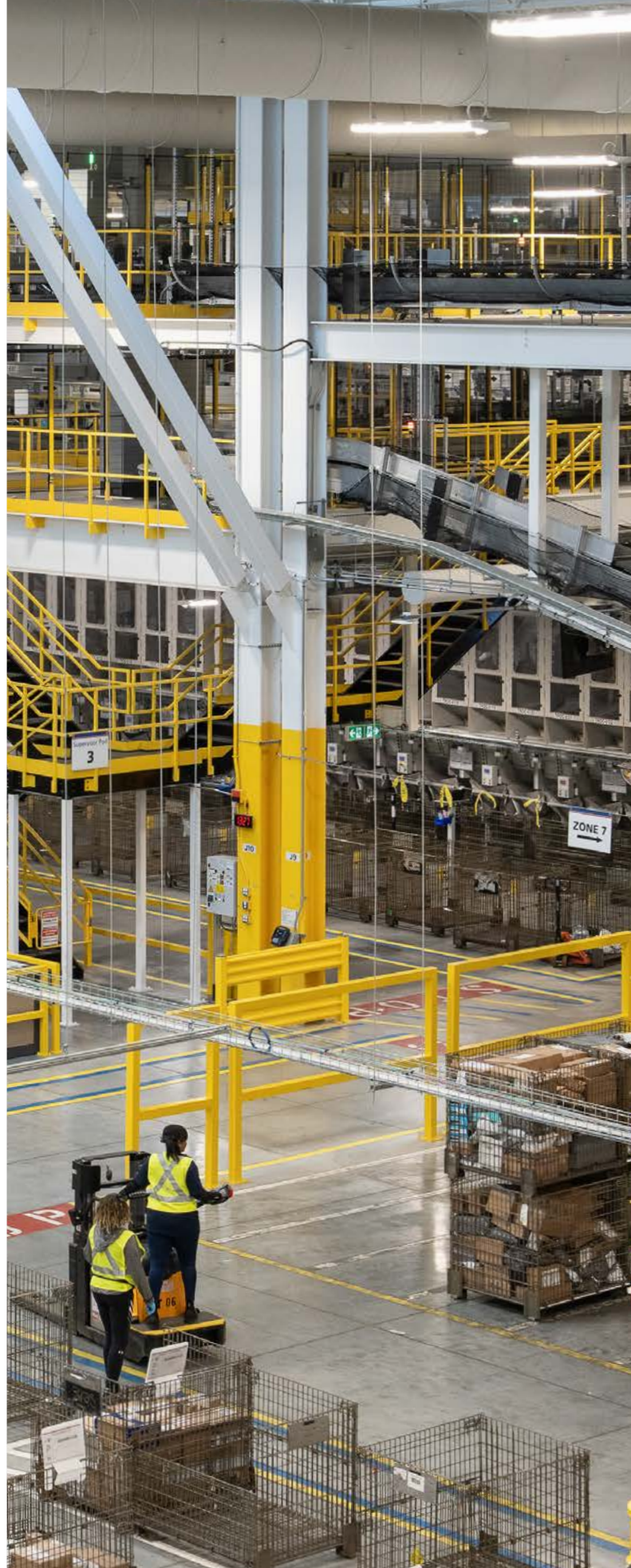


Les frais de renvoi à l'expéditeur ne comprennent pas les frais de caractéristiques et d'options. Le client doit acquitter tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel du colis ainsi que de l'origine et la destination de l'article étant un renvoi à l'expéditeur.

Les articles retournés qui sont refusés par le client sont traités à titre d'envois non distribuables et détruits ou recyclés aux frais du client, conformément à la politique de Postes Canada sur les colis non distribuables. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Envois non distribuables du *Guide des postes du Canada* à la page postescanada.ca/envoisnondistribuables.

3.6 Processus de livraison 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.



3.7 Normes de livraison pour les destinations américaines et internationales

Les normes de livraison correspondent au délai de transport prévu, en jours ouvrables, entre les jours de dépôt (jour 0) et de livraison des colis déposés avant l'heure limite locale. Les jours ouvrables exclus le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada¹.

Les dépôts effectués en dehors des jours ouvrables sont considérés comme ayant été effectués le jour ouvrable suivant. Les colis déposés après l'heure de levée précisée sur une boîte aux lettres publique ou après l'heure limite de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont jugés déposés le jour ouvrable suivant.

Les heures limites actuelles pour les installations individuelles de Postes Canada se trouvent à l'adresse postescanada.ca/servicesdecolis/heureslimites. Ces heures peuvent être modifiées sans préavis.

Les normes de livraison s'appliquent aux colis expédiés entre la plupart des grands centres urbains² et sont établies en fonction des points d'origine et de destination, à l'exception du temps passé aux douanes. Elles sont établies en fonction des conditions de livraison habituelles et du transport disponible. Les normes de livraison peuvent être modifiées sans préavis. Elles ne sont pas garanties pour les articles étant un renvoi à l'expéditeur. Pour connaître les normes de livraison pour les États-Unis et le régime international et obtenir plus de précisions, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

Bien que les normes de livraison soient garanties pour certains services (consultez la **section 3.3 « Caractéristiques, options et autres services »**), la garantie peut être suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les conditions météorologiques rigoureuses, les cas de force majeure, les épidémies, les arrêts de travail, les pannes d'équipement, les retards de transport, les manifestations, les pannes d'électricité ou les hausses imprévues de volume. Consultez la **section 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard »** pour obtenir plus de renseignements.

1. Les jours ouvrables et les jours fériés observés peuvent varier pour les destinations aux États-Unis et à l'étranger.

2. Un grand centre urbain est une zone où se trouve une installation pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier.





4. Produits prépayés et service Xpresspost^{MC} certifié

Gagnez du temps et gérez les coûts grâce à ces produits pratiques à tarif fixe pour l'expédition au Canada. On s'occupe du reste.



4.1 Produits prépayés : Caractéristiques et options

Canada : Enveloppes et étiquettes

Caractéristiques et options	Enveloppe prépayée Priorité ^{MC}	Étiquette prépayée Priorité	Enveloppe prépayée Xpresspost	Étiquette prépayée Xpresspost	Étiquette prépayée Colis accélérés ^{MC}	Section
Repérage et livraison						
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.3
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.3
Couverture-responsabilité						
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	✓	✓	2.3.4.1
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	\$	4.2.4.2
Signature et Preuve d'âge						
Signature ²	■	■	\$	\$	\$	4.2.4.1
Copie papier de la signature	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.5.1
Preuve d'âge ³	\$		\$			2.3.5.2
Options de livraison à la carte						
Laisser à la porte (pas d'avis) ³	✓		✓			2.3.6.1
Aucune « remise en lieu sûr » ³	✓		✓			2.3.6.2
Carte Retenue pour ramassage ³	✓		✓			2.3.6.3
Services de ramassage						
Ramassage périodique (à horaire fixe) ⁴	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.7.1
Ramassage unique sur demande ⁵	■	■	\$	\$	\$	2.3.7.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ⁴	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.7
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁵	■	■	\$	\$	\$	2.3.7
Retours						
Renvoi à l'expéditeur ⁶	\$	\$	\$	\$	\$	2.3.9

✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

Voir les [notes](#) à la page 45.



4.1 Canada – Enveloppes et étiquettes : Notes de bas de page

1. 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. L'achat de l'option Signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.
2. Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires avec l'achat de l'option Signature.
3. 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. Consultez la **section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne »** pour en savoir plus sur nos solutions de cybercommerce et outils d'expédition.
4. 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 savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 2.3.7 « Services de ramassage »**.
5. Le service de ramassage unique sur demande est gratuit pour les clients inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour savoir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
6. Le client doit acquitter tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de : i) la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel du colis renvoyé à l'expéditeur ainsi que de ii) son origine et sa destination. Le client doit indiquer avec exactitude son numéro de compte à l'endroit indiqué sur l'étiquette d'expédition. Sinon, le colis renvoyé à l'expéditeur sera annoncé par carte et les frais de renvoi à l'expéditeur seront facturés aux tarifs non réduits en vigueur au moment de l'envoi.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez la **section 4.2.4 « Renseignements supplémentaires sur les caractéristiques et les options des enveloppes et des étiquettes prépayées »** pour en savoir plus. Communiquez avec l'équipe 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. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 2.3 « Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services »**.

4.2 Enveloppes prépayées et étiquettes prépayées

Nos enveloppes prépayées Priorité et nos enveloppes prépayées Xpresspost offrent des solutions pratiques et polyvalentes pour vos envois du régime intérieur. Notre gamme d'enveloppes pour l'expédition de documents importants ou de petits articles offre la commodité et la simplicité des tarifs forfaitaires, ce qui vous permet de gérer les coûts et de gagner du temps.

Nos enveloppes prépayées sont un choix écologique, car elles sont faites de matières recyclées. Repérez les étiquettes de recyclage sur les enveloppes prépayées des services Priorité et Xpresspost comme gage de notre engagement à prendre des décisions en faveur de la protection de l'environnement en ce qui a trait à nos produits d'emballage.

Les enveloppes prépayées doivent être utilisées dans les délais applicables. Pour en savoir davantage, consultez la **section 4.5.1 « Commandes »**.



Made from 100% recycled content.
Product is 100% recyclable.

Composé à 100% de matières recyclées.
Produit recyclable à 100%.



www.fsc.org

MIX

Envelope | Supporting responsible forestry
Enveloppe | Pour une gestion forestière responsable
FSC® C017586

Étiquettes de recyclage.



4.2.1 Enveloppes prépayées : Formats

Nos enveloppes prépayées sont offertes en deux formats.

Enveloppes prépayées – Format 1

Ce format comprend un code à barres de repérage unique et une étiquette vierge préaffranchie à remplir manuellement.

Remarque : Les étiquettes doivent être remplies avec exactitude. Les étiquettes dont les informations sont incomplètes ou inexactes peuvent faire l'objet des conséquences énoncées à la section 6.4.1.3 « Notre méthode de facturation ». De plus, si votre numéro de compte n'est pas indiqué avec exactitude sur l'étiquette d'un article prépayé qui devient un renvoi à l'expéditeur, i) ce renvoi à l'expéditeur sera annoncé par carte Avis de livraison et ii) les frais de renvoi à l'expéditeur seront facturés aux tarifs non réduits en vigueur au moment de l'envoi.

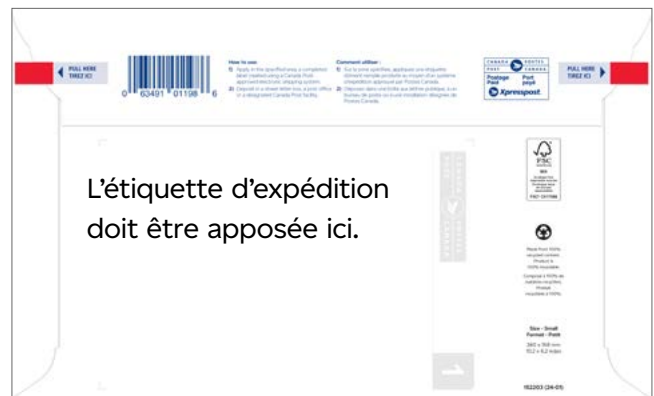


Enveloppe 102200 (verso); étiquette d'expédition 33-086-742.

Enveloppes prépayées – Format 2

Ce format ne comprend pas d'étiquette d'expédition préaffranchie. Pour utiliser les enveloppes prépayées dans ce format, vous devez créer une étiquette d'expédition avec code à barres repérable 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. Consultez la section 6.5.1 « Étiquettes d'expédition » pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées.

Remarque : Vous pouvez seulement utiliser les enveloppes prépayées de ce format avec des étiquettes produites spécialement pour ce produit à l'aide des OEE de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Il n'est pas possible d'utiliser d'autres étiquettes d'expédition, car elles pourraient causer des problèmes de livraison ou de facturation en double.



Enveloppe 152203 (verso).

Pour obtenir plus de renseignements ou conclure un contrat pour les enveloppes prépayées, communiquez avec l'équipe des ventes de Postes Canada.



4.2.2 Enveloppes prépayées : Détails du produit et spécifications

Enveloppes prépayées Priorité (papier rigide) pour le régime intérieur

Taille	Zone	Dimensions	N° d'article format 1 ¹	N° d'article format 2 ²	Poids maximal	Épaisseur maximale
Moyenne	Régionale ³	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	101867	151867	500 g (1,1 lb)	15 mm
Moyenne	Canada ⁴	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	101868	151868	500 g (1,1 lb)	15 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost (papier rigide) pour le régime intérieur

Taille	Zone	Dimensions	N° d'article format 1 ¹	N° d'article format 2 ²	Poids maximal	Épaisseur maximale
Petite	Régionale ³	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	102200	152200	500 g (1,1 lb)	15 mm
Petite	Canada ⁴	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	102203	152203	500 g (1,1 lb)	15 mm
Moyenne	Régionale ³	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102206	152206	500 g (1,1 lb)	15 mm
Moyenne	Canada ⁴	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102207	152207	500 g (1,1 lb)	15 mm
Grande	Régionale ³	394 mm sur 314 mm (15,5 po sur 12,375 po)	102202	152202	1 kg (2,2 lb)	30 mm
Grande	Canada ⁴	394 mm sur 314 mm (15,5 po sur 12,375 po)	102205	152205	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes matelassées Xpresspost (plastique) pour le régime intérieur

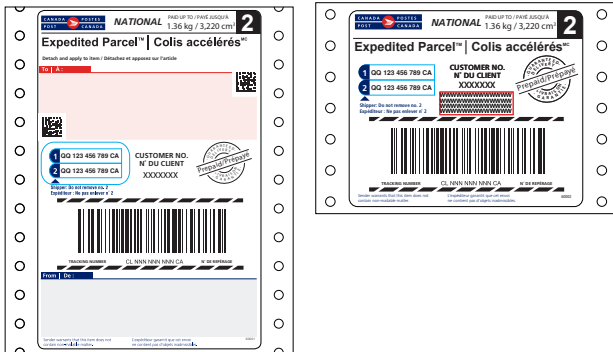
Taille	Zone	Dimensions	N° d'article ⁵	Poids maximal
Petite	Régionale ³	247 mm sur 190 mm (9,75 po sur 7,5 po)	102208	500 g (1,1 lb)
Petite	Canada ⁴	247 mm sur 190 mm (9,75 po sur 7,5 po)	102209	500 g (1,1 lb)
Grande	Régionale ³	400 mm sur 292 mm (15,75 po sur 11,5 po)	102210	1,36 kg (2,9 lb)
Grande	Canada ⁴	400 mm sur 292 mm (15,75 po sur 11,5 po)	102211	1,36 kg (2,9 lb)

1. Enveloppe prépayée avec étiquette d'expédition apposée au préalable.
2. 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.
3. Expédition et réception dans la même région. Consultez la section 2.6.2 « Répartition régionale (Canada) » pour les définitions des régions.
4. Expédition et réception partout au Canada.
5. Enveloppe matelassée prépayée (plastique) avec étiquette apposée au préalable.



4.2.3 Étiquettes prépayées

Les étiquettes prépayées sont des produits préaffranchis à tarif fixe qui peuvent être achetés à l'avance et apposés aux colis au moment de l'expédition. Ces étiquettes sont offertes pour les envois pesant jusqu'à un maximum de 1,36 kg ou de 5 kg pour les zones régionale et Canada.



Les étiquettes prépayées sont accompagnées d'un code à barres de repérage unique et sont offertes en deux formats :

- **Étiquette prépayée : Format 1.** Cette étiquette prépayée comprend une zone d'adresse vierge à remplir manuellement.
- **Étiquette prépayée : Format 2.** Cette étiquette prépayée ne comprend pas de zone d'adresse. Il convient d'utiliser ces étiquettes sur les colis dont l'adresse d'origine et de destination est déjà indiquée.

Toutes les étiquettes doivent être remplies avec exactitude. Les étiquettes dont les informations sont incomplètes ou inexactes peuvent faire l'objet des conséquences énoncées à la section 6.4.1.3 « Notre méthode de facturation ».

Les étiquettes prépayées sont offertes pour les envois Priorité, Xpresspost et Colis accélérés. Les étiquettes prépayées doivent être utilisées dans les délais applicables. Pour en savoir davantage, consultez la section 4.5 « Produits prépayés et service Xpresspost certifié : Commandes et retours ».

Les étiquettes prépayées ne sont pas offertes dans les cas suivants :

- articles surdimensionnés ou non emballés;
- envois vers Nunavut Est, Nunavut Ouest, les Territoires du Nord-Ouest et le Yukon (consultez la section 2.6.2 « Répartition régionale (Canada) » pour la répartition régionale);
- envois vers les bureaux du Service aérien omnibus (consultez le site postescanada.ca/serviceaerienomnibus pour obtenir une liste des bureaux du Service aérien omnibus);
- enveloppes prépayées qui comprennent déjà les frais d'expédition.

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)

Pour obtenir plus de renseignements ou conclure un contrat pour les étiquettes prépayées, communiquez avec l'équipe des ventes de Postes Canada.

4.2.4 Renseignements supplémentaires sur les caractéristiques et les options des enveloppes et des étiquettes prépayées

Les enveloppes prépayées et les étiquettes prépayées comprennent la garantie de livraison à temps¹, notre outil de repérage en ligne, et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ incluse dans le service de base. Il est possible d'acheter l'option Signature ou une couverture-responsabilité supplémentaire en ligne, à un bureau de poste ou en appelant le Service à la clientèle. Reportez-vous à la section 4.1 « Produits prépayés : Caractéristiques

1. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez les sections 2.3.1 « Garantie de livraison à temps » et 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard » pour en savoir plus sur la garantie de livraison à temps.



et options » pour consulter la liste complète des caractéristiques et options. Sauf dans les cas suivants, les options doivent être sélectionnées au moment de l'envoi.

4.2.4.1 Signature

L'option Signature est offerte sans frais pour toutes les enveloppes prépayées et les étiquettes prépayées Priorité. Vous devez demander l'option Signature au moment de l'envoi pour l'inclure à vos enveloppes prépayées Priorité. Vous devez inclure l'option Signature au moment de la commande pour les étiquettes prépayées Priorité. Il est possible d'acheter l'option Signature pour toutes les enveloppes prépayées Xpresspost, les étiquettes prépayées Xpresspost et les étiquettes prépayées Colis accélérés. Vous trouverez plus de précisions dans les paragraphes suivants.

- **Enveloppes prépayées Xpresspost : Format 1** (consultez la section 4.2.1 « Enveloppes prépayées : Formats ») Il est possible d'acheter des autocollants Signature requise. Vous pouvez acheter ces autocollants à l'avance et les apposer au besoin. Il suffit d'apposer l'autocollant sur la zone désignée

Signature on delivery?
Purchase and apply
signature sticker here.

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



Détail de l'étiquette.

de l'enveloppe.

- **Enveloppes prépayées Priorité – Format 1.** Pour demander une signature à la livraison, vous devez cocher la case sur l'étiquette,

Require signature on delivery?
Check (✓) here

Signature requise à la livraison ?
Cochez (✓) ici



Détail de l'étiquette.

illustrée dans l'exemple suivant.

- **Enveloppes prépayées Priorité et enveloppes prépayées Xpresspost – Format 2.** Il faut sélectionner l'option Signature lors de la création d'étiquettes d'expédition avec code à barres pour les enveloppes prépayées préparées à l'aide des OEE de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
- **Étiquettes prépayées.** Pour ajouter l'option Signature à vos étiquettes prépayées, vous devez en faire la demande au moment de commander vos étiquettes. Consultez la section 4.5 « Produits prépayés et service Xpresspost certifié : Commandes et retours » pour obtenir des précisions sur la façon de commander des produits prépayés.

Les autocollants de l'option 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



Autocollants Demande de signature : Référence 102264.



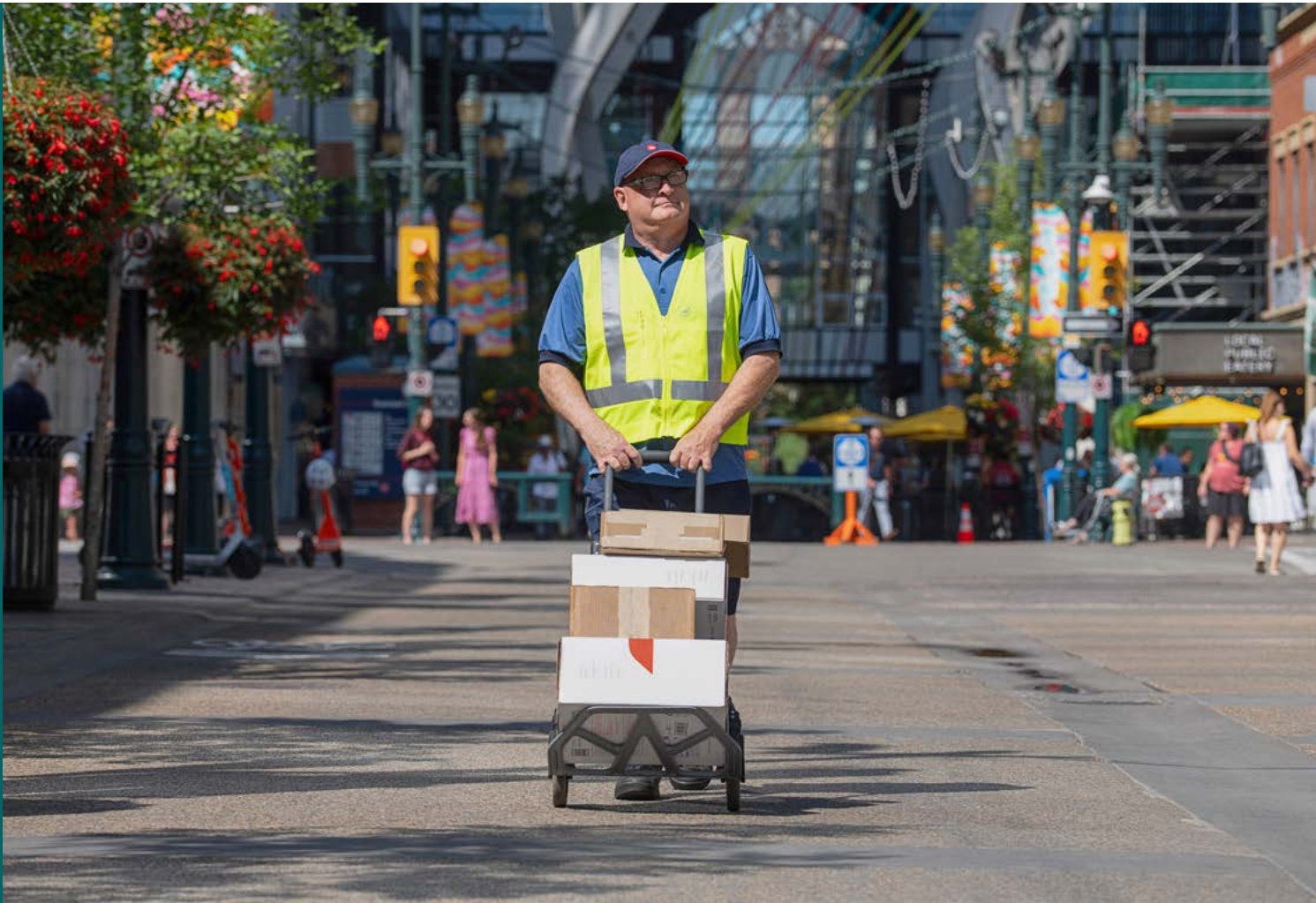
Consultez la section 2.3.4 « Couverture-responsabilité et envoi contre remboursement » pour obtenir plus de renseignements sur l'option Signature.

4.2.4.2 Couverture-responsabilité supplémentaire

Pour tous les services, sauf les enveloppes prépayées Priorité et les étiquettes prépayées Priorité, l'achat de l'option Signature est requis lorsque vous choisissez une couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus. L'option Signature est incluse avec les enveloppes prépayées Priorité et les étiquettes prépayées Priorité sans frais supplémentaires, mais elle doit être achetée pour une couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus. Consultez la section 2.3.4 « Couverture-responsabilité et envoi contre remboursement » pour obtenir plus de renseignements sur la couverture-responsabilité supplémentaire.

4.3 Enveloppes Xpresspost certifié

Le service Xpresspost certifié est notre service d'expédition de documents par excellence. Ce service est idéal pour l'expédition d'avis importants, de documents juridiques et de procédures. Le service Xpresspost certifié offre des caractéristiques qui répondent à certaines exigences législatives et réglementaires, comme la confirmation de livraison et la saisie de signature. Si le ou la destinataire refuse de signer à la livraison d'un article Xpresspost certifié, l'article est renvoyé à l'expéditeur. Consultez la section 4.3.1 « Caractéristiques et options » pour obtenir la liste complète des caractéristiques et options. Il incombe entièrement aux clients qui utilisent le service Xpresspost certifié de s'assurer qu'il répond à leurs exigences internes, juridiques ou autres.



Les enveloppes Xpresspost certifié sont offertes en formats prépayés et non prépayés :

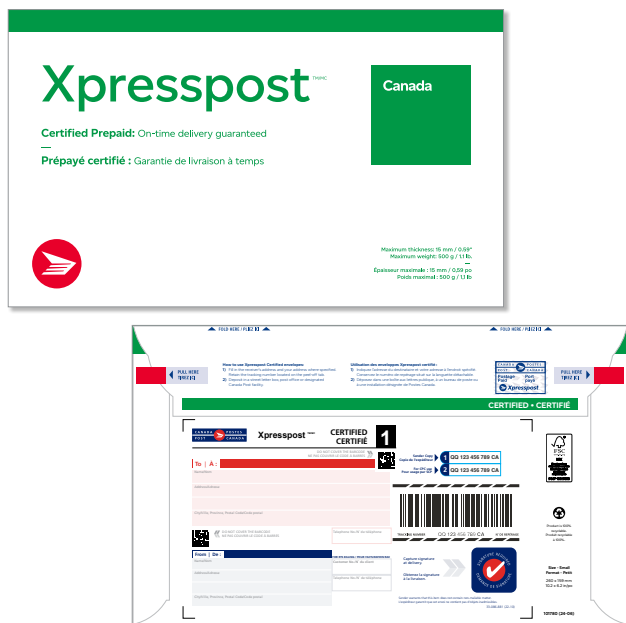
- **Enveloppes prépayées Xpresspost certifié.** Vous devez saisir manuellement les renseignements d'expédition au verso de l'enveloppe prépayée. Les enveloppes prépayées Xpresspost certifié doivent être utilisées dans les délais applicables. Pour en savoir davantage, consultez la **section 4.5 « Produits prépayés et service Xpresspost certifié : Commandes et retours »**.
- **Enveloppes non prépayées Xpresspost certifié.** Vous devez utiliser les OEE de Postes Canada, les services Web ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie et apposer l'étiquette au verso de l'enveloppe non prépayée Xpresspost certifié. Cet article doit être inscrit au manifeste lorsqu'il est remis à Postes Canada aux fins d'expédition. Consultez la **section 6.5.1 « Étiquettes d'expédition »** pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées.

Pour obtenir plus de renseignements ou pour conclure un contrat pour les produits Xpresspost certifié, communiquez avec l'équipe des ventes de Postes Canada.

Enveloppes Xpresspost certifié

Format	Taille	Numéro d'article	Poids maximal	Épaisseur maximale
Enveloppe prépayée Xpresspost certifié	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	101780	500 g (1,1 lb)	15 mm
Enveloppe pratique non prépayée Xpresspost certifié ¹	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	533086683	500 g (1,1 lb)	15 mm

Enveloppe prépayée Xpresspost certifié



Enveloppe non prépayée Xpresspost certifié



Enveloppe non prépayée Xpresspost certifié (33-086-683).

Enveloppe prépayée Xpresspost certifié (101780) avec l'étiquette prépayée Xpresspost certifié (33-086-681) apposée au verso.

1. 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. Consultez la **section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne »** pour en savoir plus sur nos solutions de cybercommerce et outils d'expédition.



4.3.1 Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié

Caractéristiques	Option	Autres précisions
Repérage et livraison		
Garantie de livraison à temps	✓	2.3.1
Outil de repérage en ligne	✓	2.3.2
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	2.3.3
Repérage par le numéro de référence ¹	✓	2.3.3
Signature		
Signature ²	✓	2.3.5.1
Copie papier de la signature	\$	2.3.5.1
Services de ramassage		
Ramassage périodique (à horaire fixe) ³	\$	2.3.7.1
Ramassage unique sur demande ⁴	\$	2.3.7.2
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ³	\$	2.3.7
Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁴	\$	2.3.7
Retours		
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	2.3.9

✓ Caractéristique comprise dans le service, sans frais supplémentaires.

\$ Option offerte moyennant des frais.

- Option offerte pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Veuillez vous reporter à la **section 5 « Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne »** pour obtenir plus de renseignements sur nos solutions de cybercommerce et nos outils d'expédition.
- Une image de la signature est disponible sans frais supplémentaires avec l'achat de l'option Signature.
- 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 savoir où Postes Canada offre ce service ou demander un ramassage. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 2.3.7 « Services de ramassage »**.
- Le service de ramassage unique sur demande est gratuit pour les clients inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour savoir où Postes Canada offre ce service ou demander un ramassage.
- Tous les frais d'expédition associés au renvoi à l'expéditeur sont la responsabilité du client et sont établis en fonction du tarif du service Xpresspost certifié.

Remarque : La couverture-responsabilité n'est pas offerte. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Communiquez avec l'équipe 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.



4.4 Produits prépayés et articles Xpresspost certifié : Ramassage et dépôt

Les produits prépayés et les articles Xpresspost certifié peuvent être déposés dans une installation postale approuvée par Postes Canada ou ramassés dans le cadre d'un service de ramassage de Postes Canada. Les articles non prépayés Xpresspost certifié doivent être inscrites au manifeste lorsqu'elles sont remises à Postes Canada aux fins d'expédition. Pour obtenir des renseignements détaillés sur l'emplacement des installations de dépôt, consultez le site postescanada.ca/lieuxdedepot. Consultez la **section 2.3.7 « Services de ramassage »** pour obtenir plus de renseignements sur les services de ramassage de Postes Canada.

Les produits prépayés (autres que les produits prépayés Priorité) peuvent également être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples de Postes Canada s'ils peuvent y entrer et qu'aucune autre option n'est achetée. Les articles prépayés du service Priorité NE doivent PAS être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires ou les boîtes postales multiples en raison de leur court délai de transit¹. Pour connaître les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites. Pour obtenir plus de renseignements sur le dépôt d'articles dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples, consultez la **section 6.7.5 « Boîtes aux lettres publiques, boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples »**. Consultez la **section 6 « L'ABC des services d'expédition »** pour obtenir d'autres renseignements sur la préparation, l'étiquetage et le dépôt des envois.

1. La garantie de livraison à temps est nulle et ne s'applique pas aux articles prépayés du service Priorité déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires ou les boîtes postales multiples.

4.5 Produits prépayés et service Xpresspost certifié : Commandes et retours

4.5.1 Commandes

Pour commander des enveloppes prépayées et des enveloppes Xpresspost certifié :

- Consultez le site postescanada.ca/achat.
- Envoyez un courriel à l'adresse [commercial.orderdesk@postescanada.ca](mailto:orderdesk@postescanada.ca).
- Appelez le Service à la clientèle au 1-866-757-5480 et ayez votre numéro de compte à portée de main.

Pour commander des étiquettes prépayées :

- Appelez le Service à la clientèle au 1-866-757-5480 et ayez votre numéro de compte à portée de main.
- Vous recevrez un exemple d'étiquette à approuver avant que Postes Canada puisse produire la commande.

Des quantités minimales et maximales de commandes s'appliquent aux produits Xpresspost certifié et aux produits prépayés.

Pour obtenir des renseignements sur nos produits et services ou passer une commande importante, communiquez avec l'équipe des ventes de Postes Canada. Un délai de trois à six mois pourrait être nécessaire pour une commande importante, selon la disponibilité des produits.

Les clients qui commandent des enveloppes prépayées sans étiquette d'expédition apposée au préalable (**section 4.2.1.1 « Enveloppes prépayées : Formats » – Format 2**) doivent avoir un compte commercial actif pour produire les étiquettes sans frais.



Les produits prépayés et les enveloppes Xpresspost certifiées doivent être utilisés dans les trois ans suivant l'achat; Postes Canada ne peut garantir la livraison des produits achetés depuis plus de trois ans. Nous incitons les clients à utiliser leurs produits prépayés et leurs enveloppes Expresspost certifié avant de fermer leur compte.

4.5.2 Commandes perdues ou endommagées

Pour faire une réclamation pour une commande perdue ou endommagée :

- Appelez le Service à la clientèle au 1-866-757-5480 et ayez votre numéro de compte à portée de main.
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca.

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.

4.5.3 Politique de retour

Pour être admissible à un retour, l'article doit être neuf, ne doit pas avoir été ouvert et doit être

dans son emballage d'origine. Les étiquettes prépayées ne peuvent pas être retournées.

Pour retourner une commande :

- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1-866-757-5480 au plus tard 10 jours civils après la livraison de vos produits.
- Si l'article est admissible au retour, le Service à la clientèle vous enverra par courriel un numéro d'autorisation de retour, une étiquette d'expédition de retour (pour les retours expédiés au Canada seulement) et les directives pour le retour.
- L'article doit être retourné dans les 30 jours civils suivant la réception des directives pour le retour. Vous devez inclure le numéro d'autorisation de retour et le bordereau d'expédition de votre commande initiale dans l'envoi de retour.
- Les retours qui ne respectent pas les exigences de Postes Canada ne seront pas remboursés.

Les remboursements sont versés selon le mode de paiement utilisé lors de l'achat initial. Des frais de réapprovisionnement peuvent s'appliquer. Les frais d'expédition ne seront pas remboursés.

Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/retourdecommande.





5. Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne

Nos services d'expédition de bout en bout associent de façon transparente votre entreprise à la nôtre pour offrir une expérience de magasinage pratique et sans tracas.



5.1 Outils électroniques d'expédition de Postes Canada

Peu importe si vous expédiez des articles fréquemment ou occasionnellement, si vous avez besoin d'une plateforme d'expédition simple ou sophistiquée, ou si vous expédiez des articles au Canada ou partout dans le monde, Postes Canada dispose des systèmes d'expédition dont vous avez besoin.

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada contiennent des applications logicielles pour vous aider à préparer les étiquettes d'expédition et les manifestes et pour automatiser vos procédés d'expédition. Nous offrons deux versions des OEE pour répondre aux besoins de votre entreprise : version hors ligne des OEE 2.0 et Gestion des envois.

5.1.1 Version hors ligne des OEE 2.0

Notre outil d'expédition haut de gamme assure une fonctionnalité sécuritaire et robuste pour les entreprises qui expédient des volumes élevés vers n'importe quelle destination. Ce logiciel téléchargeable vous permet d'automatiser vos procédés, de créer des documents et d'en imprimer à l'aide d'une imprimante au laser ou thermique.

Avec les OEE 2.0 (version hors ligne), vous pouvez :

- obtenir des propositions de prix et comparer rapidement services d'expédition, tarifs, fonctions et options avant d'imprimer des étiquettes;
- regrouper les envois, attribuer des préférences et des valeurs implicites, et utiliser les fonctions pour plusieurs envois à la fois;
- importer de gros carnets d'adresses et des commandes au format .txt, .csv ou .xml dans le format de Postes Canada ou le vôtre;
- imprimer en lot des centaines de commandes à la fois;

- utiliser la fonction de recherche avancée pour les envois, les personnes-ressources du carnet d'adresses, l'historique d'expédition et plus encore;
- effectuer le suivi des envois et envoyer à vos destinataires des courriels contenant un numéro de repérage unique en utilisant les mises à jour sur la livraison;
- saisir les numéros d'inscription aux fins des taxes pour l'expédition à l'étranger;
- imprimer des étiquettes d'expédition et de retour en même temps;
- accéder au soutien de spécialistes.

5.1.2 Outil Gestion des envois

Cet outil d'expédition est la version en ligne simplifiée des OEE 2.0 hors ligne. Il contient des caractéristiques sécurisées et avancées pour les expéditeurs occasionnels qui ont besoin d'une application facile à utiliser. Le logiciel ne nécessite aucune installation et est accessible à partir de n'importe quel emplacement ayant un accès Internet.

Avec Gestion des envois, vous pouvez :

- accéder aux outils d'expédition de Postes Canada à partir de n'importe quel appareil sans installation logicielle;
- comparer les tarifs et les normes de livraison des services offerts;
- créer et payer jusqu'à 50 étiquettes d'expédition en une seule opération;
- remplir et imprimer des étiquettes d'expédition à partir de n'importe quel ordinateur macOS ou Windows à l'aide d'une imprimante au laser ou thermique;



- gérer contacts et carnets d'adresses;
- personnaliser les paramètres pour sauvegarder et remplir automatiquement les valeurs fréquemment utilisées, comme le profil d'entreprise, l'adresse d'expédition et les renseignements sur le colis;
- envoyer des mises à jour sur la livraison incluant des numéros de repérage uniques pour informer votre clientèle;
- demander un ramassage unique sur demande;
- saisir les numéros d'inscription aux fins des taxes pour l'expédition à l'étranger;
- accéder au soutien de spécialistes.

5.1.3 Aperçu des OEE

Caractéristiques	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Envois du régime intérieur	Oui	Oui
Envois du régime international ou à destination des É.-U.	Oui	Oui
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	Oui	s.o.
Champs de référence (p. ex., votre numéro de commande)	2	1
Option d'envoi contre remboursement (CR)	Oui	Oui
Étiquette de retour prévu	Oui	s.o.
Importation d'adresses et de listes d'expédition	Oui	s.o.
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 Thermique : 4 po sur 6 po
Étiquette d'expédition en format PDF envoyée par courriel	s.o. (facultatif au moyen de PDF Writer)	Oui
Mises à jour sur la livraison envoyées par courriel aux destinataires	Jusqu'à quatre adresses courriel	Une adresse courriel
Paieement par carte de crédit, numéro de compte ou compte de fournisseur	Oui	Oui
Paieements centralisés pour plusieurs emplacements	Automatique	Peut être ajouté au profil d'entreprise
Respect des exigences internationales sur les données de douane électroniques	Lors de la transmission de la commande	Lors de la transmission de la commande



5.1.4 Configuration requise

Équipement	OEE 2.0 (version hors ligne)	Gestion des envois
Connexion Internet	Haute vitesse	Haute vitesse
Système d'exploitation	Windows 7 (64 bits) Windows 8.1 Windows 10 Windows 11 Windows Server 2016 Windows Server 2019 Windows Server 2022	Windows 7 Windows 10 Windows 11 macOS
Navigateur	s.o.	Firefox Chrome Microsoft Edge
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	Recommandation : Mettler-Toledo BC60 (avec clé USB et pilote virtuel) Pitney Bowes avec ou sans mode natif A217/218 ou entente manuelle RÂE/SHL Weigh-tronix	Non pris en charge
Imprimante de manifeste et de rapports	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11
Imprimante d'étiquettes ²	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11 La plupart des modèles Thermal Zebra, Citizen CLP-521, CL-S521, CLE-300	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10/11 La plupart des modèles Thermal Zebra, Citizen CLP-521, CL-S521, CLE-300

Pour obtenir d'autres renseignements sur les OEE, composez le 1-877-376-1212 ou consultez le site postescanada.ca/oeel.

1. Les OEE 2.0 hors ligne prennent en charge les balances Pitney Bowes, Weigh-Tronix et Mettler-Toledo qui peuvent être connectées à un ordinateur par un port série ou un port virtuel. Si vous expédiez moins de 50 colis par jour ou que vous expédiez des colis du même poids, vous pouvez utiliser une balance numérique standard et entrer le poids du colis à la main dans la version hors ligne des OEE 2.0.
2. Le type d'imprimante à utiliser pour la production d'étiquettes dépend du résultat souhaité. Pour obtenir d'autres renseignements, appelez le Service d'assistance technique – OEE au 1-877-376-1212.



5.2 Le programme CyberLien : pour les entreprises qui utilisent un système d'expédition d'une tierce partie ou leur propre logiciel

5.2.1 À propos de CyberLien

Pour veiller à la conformité à nos spécifications, le programme CyberLien de Postes Canada surveille et approuve les logiciels d'expédition standard et personnalisés développés par des fournisseurs tiers et des clients. Cette démarche est nécessaire au traitement efficace des colis par de l'équipement automatisé et à la précision du suivi et de la facturation.

Postes Canada se réserve le droit de modifier ses spécifications à tout moment. Les changements et les délais de mise en œuvre sont communiqués par courriel à chaque fournisseur tiers et client qui utilise son propre logiciel d'expédition. La mise en œuvre de ces changements est nécessaire pour que Postes Canada puisse continuer à approuver les logiciels d'expédition.

Les fournisseurs tiers sont responsables du développement des mises à jour pour leur clientèle. Les mises à jour doivent être effectuées dès qu'elles sont disponibles.

Les étiquettes d'expédition produites par un logiciel d'expédition doivent comprendre les adresses de départ et d'arrivée, le service de colis à utiliser, toute option de livraison de colis pertinente et un code à barres imprimé clairement selon les spécifications de Postes Canada.

Dans tous les cas, il faut soumettre un fichier électronique de données pour le repérage d'un article et la facturation électronique. Il faut transmettre une commande ou un manifeste précis au moment du dépôt ou du ramassage de tout envoi. Sinon, l'envoi pourrait être refusé ou renvoyé à l'expéditeur. Il est obligatoire de fournir une copie papier du manifeste transmis

électroniquement pour les envois à destination des États-Unis et du régime international; cette procédure est facultative pour les colis du régime intérieur.

5.2.2 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).

Il incombe aux clients de s'assurer que leur fournisseur produit des étiquettes d'expédition et des documents de commande conformes. Nos fournisseurs tiers privilégiés doivent passer par un processus d'approbation rigoureux pour démontrer qu'ils respectent les règles d'expédition et de facturation de Postes Canada. Une fois qu'un fournisseur tiers est approuvé comme étant un fournisseur privilégié dans le programme CyberLien, son logiciel peut être utilisé pour tous les services de Postes Canada.

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

5.2.3 Solutions d'expédition conçues par les clients

Si votre entreprise est un moyen ou un gros expéditeur 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 permet de vérifier si les solutions d'expédition conçues par les clients sont conformes aux systèmes et aux



exigences de Postes Canada. Les clients peuvent sélectionner les services et les options d'expédition à faire vérifier.

Pour obtenir plus de renseignements sur le programme CyberLien ou commencer le processus d'approbation, communiquez avec l'équipe des ventes de Postes Canada ou envoyez un courriel à l'adresse cenauto@postescanada.ca.

5.3 Services Web de Postes Canada

Vous pouvez intégrer nos services Web à toutes vos plateformes pour créer une expérience de magasinage en ligne agréable. Les services Web sont conçus pour les commerces et les équipes de développement de sites Web.

Améliorer l'expérience d'achat

Intégrez les services Web de Postes Canada à votre plateforme de cybercommerce pour offrir, à vous et à votre clientèle, plus d'options, plus de flexibilité et la tranquillité d'esprit quant à l'expédition et la livraison des achats.

Faire concurrence au plus haut niveau

Démarquez-vous dans le monde du magasinage en ligne en adaptant vos systèmes de magasinage de sorte qu'ils respectent ou dépassent les besoins et les attentes de votre clientèle.

Aider votre équipe

Réduisez le nombre d'appels à votre service d'assistance en fournissant à votre clientèle des renseignements sur l'expédition par l'entremise de nos services Web. Votre équipe du service à la clientèle aura les outils et les données dont elle a besoin pour offrir un soutien efficace.

Partenaires fournisseurs de solutions

Simplifiez l'expérience de magasinage en ligne pour vous et votre clientèle en intégrant des technologies de services Web personnalisables élaborées par n'importe lequel de nos partenaires fournisseurs de solutions. Trouvez nos partenaires¹ à l'adresse postescanada.ca/fournisseursdesolutions.

5.3.1 Options

Sauf indication contraire, les services Web sont gratuits et comprennent les options suivantes :

5.3.1.1 AdresseComplète^{MC}

AdresseComplète est la nouvelle génération de localisateurs d'adresses internationales. L'outil offre une configuration simple « glisser-déposer », des algorithmes de recherche avancés et des données d'adresses améliorées. Cet outil de services Web permet d'effectuer des recherches rapides et intelligentes afin de réduire au minimum les erreurs d'adressage et d'améliorer l'expérience d'utilisation sur les pages et les formulaires de paiement. Des frais de transaction s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements et voir la tarification, rendez-vous sur le site postescanada.ca/adressecomplete.

5.3.1.2 Frais d'expédition et dates de livraison prévues

Indication exacte des coûts d'expédition et des dates de livraison prévues lors du passage à la caisse.

5.3.1.3 Planifier un ramassage

Ramassage facile de vos colis à votre siège social, votre centre de distribution ou votre commerce de détail.

1. Le terme partenaire utilisé ici ne fait pas référence à un partenariat juridique.



5.3.1.4 Étiquettes d'expédition

Création de vos propres étiquettes d'expédition pour préparer, traiter et gérer les envois rapidement et efficacement.

5.3.1.5 Suivi

Service de suivi des colis en temps réel par la clientèle sans devoir quitter votre site Web.

5.3.1.6 Livrer au bureau de poste

Option pour la clientèle de faire livrer des colis à l'un de nos milliers de comptoirs postaux sécurisés au pays.

5.3.1.7 Retours

Processus de retour simplifié grâce à l'intégration de nos options flexibles à votre système de cybercommerce. Pour en savoir plus sur nos nombreuses options de retour, consultez la [section 2.4 « Solutions de retour »](#).

5.3.1.8 Trouver un bureau de poste

Informations supplémentaires pour votre équipe, y compris les emplacements des bureaux de poste locaux, les heures d'ouverture et les services pour des ramassages et des dépôts efficaces.

5.3.2 Intégration simple

Il est facile d'intégrer nos services Web à votre plateforme de vente en ligne. 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 qui vous aideront à attirer, soutenir et fidéliser la clientèle en ligne.

- L'inscription est rapide et facile, et l'interface est conviviale. Vous pourrez ainsi vous mettre en marche rapidement.
- Les interfaces de programmation d'application (API) sont faciles à utiliser et prêtes à l'emploi et vous permettent d'économiser temps et efforts.

- Le forum de discussion communautaire permet le partage d'idées, de ressources et d'informations.
- Des spécialistes peuvent vous aider pour assurer une expérience fluide du début à la fin.
- Un accès à des ressources exhaustives comme des échantillons de code, des documents de référence et un soutien en ligne.

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

5.4 Outils en ligne

Nos outils en ligne peuvent vous aider à faire le suivi de vos articles, trouver l'information au sujet d'un envoi, gérer vos comptes et commander des produits et fournitures au moment où vous en avez besoin. Des solutions simples, précises et rapides pour votre entreprise, sans frais supplémentaires.

5.4.1 Suivi des articles

Lors de la présentation d'un manifeste au moyen de la version hors ligne des OEE 2.0, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, vous pouvez attribuer un numéro de référence à chaque colis, offrir l'envoi de mises à jour sur la livraison par courriel et créer des rapports de manifestes pour assurer le suivi des envois. Pour obtenir plus de renseignements ou faire le suivi des articles expédiés, consultez le site postescanada.ca/entreprise.

5.4.2 Trouver un bureau de poste

Votre clientèle peut facilement trouver l'adresse et les heures d'ouverture d'un bureau de poste si un colis y est expédié aux fins de ramassage. Pour trouver le bureau de poste le plus près, consultez le site postescanada.ca/bureaudepote.



5.4.3 Gestion de votre compte

Grâce à ce progiciel de comptabilité intégré, vous pouvez :

- vérifier l'historique des comptes et des transactions;
- voir et trier les articles impayés de votre compte;
- afficher les articles et les types de transactions;
- afficher et imprimer des factures;
- payer des factures à l'aide de l'option de paiement en ligne.

La personne-ressource principale désignée dans votre convention aura accès à tous les outils en ligne à l'adresse postescanada.ca/facturation. Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec le Groupe de gestion du crédit de Postes Canada au 1-800-267-7651 ou par courriel à l'adresse cmg@postescanada.ca.

5.4.4 Commander des fournitures d'expédition

Il est facile et pratique de commander des enveloppes et d'autres fournitures d'expédition. Rendez-vous sur le site postescanada.ca/achat pour parcourir les articles et faire le suivi de vos commandes. Le paiement est simple : utilisez une carte de crédit reconnue ou portez le solde à votre compte de Postes Canada.





6. L'ABC des services d'expédition

Une préparation adéquate des envois est essentielle pour optimiser la rapidité, réduire les coûts et offrir une expérience client exceptionnelle.

La présente section détaille les exigences et les lignes directrices de Postes Canada en matière d'emballage et d'expédition, pour que ce soit efficace et économique.



6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

Les dimensions et poids minimaux et maximaux pour tous les services de colis sont fournis dans les tableaux suivants. Les colis du régime intérieur sont divisés en catégories de dimensions. Les catégories de taille de colis ne s'appliquent que lorsque le client doit trier les colis avant le ramassage ou le dépôt. Pour obtenir des renseignements sur les exigences de tri préliminaire du client, consultez la **section 6.7 « Dépôt de colis à Postes Canada »**.

Canada			
Service	Catégorie de taille	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Xpresspost ^{MC} Xpresspost certifié Colis accélérés ^{MC} Colis standard ^{MC}	Document	140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) 50 g (0,1 lb)	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	100 mm sur 70 mm sur 15 mm (3,9 po x 2,8 po x 0,6 po) 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 41 cm (16,1 po) L. x H. x l. = 3 220 cm cubes (196,5 po cubes) max. 1,36 kg (3 lb)
	Colis	- 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)	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)¹ L. + P. = 3 m (118 po) max.² 30 kg (66 lb)¹
	Tubes d'expédition triangulaires	100 mm sur 23 mm sur 23 mm (3,9 po x 0,9 po x 0,9 po) 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po)¹ L. + P. = 3 m (118 po) max.² 30 kg (66 lb)¹

États-Unis			
Service	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux	
Xpresspost – É.-U.	210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,039 po) 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) L. + P. = 2,74 m (107,9 po) max.² 30 kg (66 lb)¹	
Colis accélérés – É.-U.	210 mm sur 140 mm sur 5 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,2 po) 100 g (0,2 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) L. + P. = 2,74 m (107,9 po) max.² 30 kg (66 lb)¹	
Petit paquet ^{MC} par avion – É.-U. Paquet repérable ^{MC} – É.-U.	140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po) 50 g (0,1 lb)	- 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	210 mm sur 45 mm sur 45 mm (8,3 po x 1,8 po x 1,8 po) 50 g	Selon les spécifications maximales du service sélectionné	

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.

- Des frais de manutention supplémentaires peuvent s'appliquer si l'article est considéré comme surdimensionné en fonction de ses dimensions. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 6.6 « Suppléments pour carburant et manutention spéciale »**. Pour la sécurité des membres du personnel, 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, consultez le site postescanada.ca/achat.
- Pour en savoir plus, consultez la **section 6.1.1 « Mesurer votre colis »**.
Remarque : Pour les spécifications relatives aux dimensions et au poids des produits prépayés, consultez la **section 4 « Produits prépayés et service Xpresspost certifié »**.



Régime international

Service	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Xpresspost – International	• 210 mm sur 140 mm sur 1 mm	• Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) ^{1,2}
Colis-avion – International	• (8,3 po x 5,5 po x 0,039 po)	• L. + P. = 3 m (118 po) max. ³
Colis de surface – International	• 100 g (0,2 lb)	• 30 kg (66 lb) ^{1,2}
Petit paquet par avion – International	• 140 mm sur 90 mm sur 1 mm	• Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po)
Petit paquet de surface – International	• (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po)	• L. + H. + l. = 900 mm (35,4 po) max.
Paquet repérable – International	• 50 g (0,1 lb)	• 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaires	• 210 mm sur 45 mm sur 45 mm • (8,3 po x 1,8 po x 1,8 po) • 50 g (0,1 lb)	• Selon les spécifications maximales du service sélectionné

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.

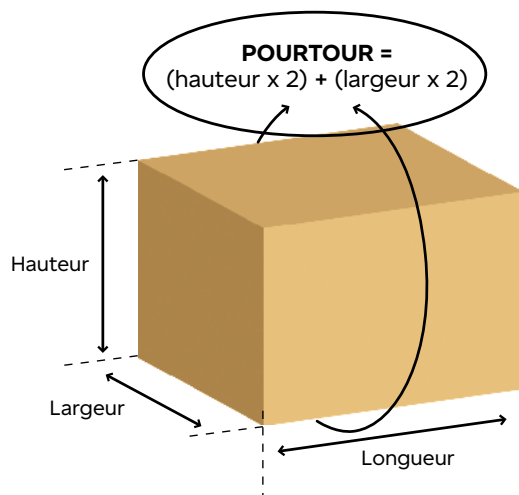
- Des frais de manutention supplémentaires peuvent s'appliquer si l'article est considéré comme surdimensionné en fonction de ses dimensions. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 6.6 « Suppléments pour carburant et manutention spéciale »**. Pour la sécurité des membres du personnel, 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, consultez le site postescanada.ca/achat.
- Certaines destinations internationales ont établi des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Des exceptions s'appliquent. Pour connaître les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.
- Pour en savoir plus, consultez la **section 6.1.1 « Mesurer votre colis »**.



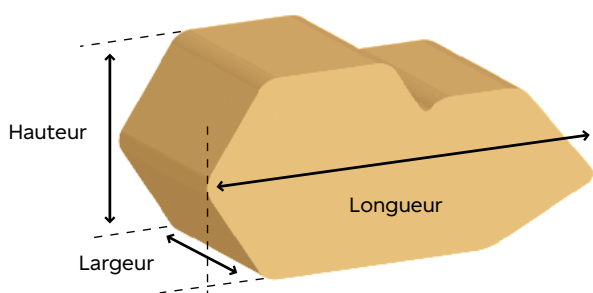
6.1.1 Mesurer votre colis

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 de plus amples renseignements, consultez le site [Site Web de la législation \(Justice\)](#).

6.2 Articles inadmissibles

6.2.1 Envoi au Canada, aux États-Unis et à l'étranger

Il incombe aux clients de s'assurer que tout le contenu des colis peut être expédié légalement en vertu des lois applicables. Certaines lois canadiennes, y compris, sans toutefois s'y limiter, le *Code criminel*, la *Loi sur la Société canadienne des postes* (notamment, mais sans s'y limiter, le Règlement sur les objets inadmissibles), la *Loi sur le tabac* et la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, peuvent restreindre ou interdire l'expédition de certains articles. Pour les envois à l'extérieur du Canada, les articles faisant l'objet de restrictions et les articles interdits varient selon la destination.

Remarque : Les restrictions et interdictions d'expédition changent de temps à autre. Il incombe au client de s'assurer que tout le contenu des colis est conforme aux lois et aux règlements canadiens et internationaux les plus à jour.

Lorsqu'il expédie un article à l'extérieur du Canada, le client doit s'assurer que tous les documents douaniers sont dûment remplis et que les commandes sont transmises électroniquement avant le ramassage ou le dépôt de son envoi. Pour en savoir davantage sur les envois vers des destinations internationales, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Pour obtenir d'autres renseignements sur le contenu, la quantité et les restrictions et exigences relatives aux documents, 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 suivante donne un aperçu général des articles qui sont interdits ou qui peuvent faire l'objet de restrictions d'expédition spéciales en fonction du mode d'expédition et du ou de la destinataire (pour en savoir plus, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles) :

- produits du tabac et de vapotage¹
- cannabis²
- armes à feu³
- boissons enivrantes
- drogues et autres substances contrôlées
- matériel médical
- échantillons liquides et secs de patients ou patientes (incluant les échantillons biologiques)⁴
- produits pharmaceutiques
- matières périssables
- liquides, substances liquéfiables et poudres
- animaux
- plantes
- piles⁵
- appareils radiologiques.

Il est également interdit que les colis contiennent des articles qui :

- peuvent présenter un danger pour le personnel de Postes Canada ou d'autres personnes;
- peuvent souiller ou endommager l'équipement;
- émettent tout type d'odeur;
- sont interdits par la loi.

Remarque : Les règlements sur la sécurité aérienne peuvent être modifiés à la suite de mises à jour réglementaires de Transports Canada et d'autres organismes gouvernementaux. Pour connaître les plus récentes mises à jour des interdictions et des restrictions, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

Postes Canada peut accepter des envois qui contiennent des marchandises dangereuses faisant l'objet d'une exemption⁶ 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

1. Il incombe au client de s'assurer que tous les envois contenant du tabac ou des produits de vapotage sont conformes aux exigences de la *Loi sur le tabac et les produits de vapotage*.
2. Il incombe au client de s'assurer que tous les envois contenant des produits du cannabis sont conformes aux exigences énoncées dans la *Loi sur le cannabis*. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/abcdelexpedition.
3. Avant d'expédier une arme à feu au Canada, communiquez avec le Programme canadien des armes à feu au 1-800-731-4000 pour confirmer qu'elle est permise. Si l'arme à feu est permise, cette dernière doit être expédiée par l'entremise du service Colis accélérés assorti de l'option de preuve d'âge. Comme les armes à feu ne peuvent pas être expédiées par avion, elles ne peuvent pas être expédiées aux bureaux du Service aérien omnibus ou avec les services Xpresspost ou Priorité. Pour obtenir une liste des emplacements éloignés, consultez le site postescanada.ca/serviceaerienomnibus. Les armes à feu ne peuvent en aucun cas être expédiées à l'étranger, comme le mentionne la *Loi sur les armes à feu*.
4. Pour obtenir des précisions sur l'emballage de spécimens liquides et secs permis, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à postescanada.ca/abcdelexpedition.
5. En règle générale, la plupart des piles utilisées dans les produits électroniques de consommation peuvent être expédiées. Pour obtenir plus de renseignements sur l'expédition de piles au lithium, consultez la section L'ABC de l'expédition du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/abcdelexpedition.
6. Les exemples incluent des produits courants tels que les parfums et certains autres liquides inflammables, certaines bombes aérosol et certains produits cosmétiques.



toutes les exigences supplémentaires en matière d'emballage.

- L'expéditeur doit assurer 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. Il est interdit d'expédier des marchandises dangereuses (y compris celles en quantités limitées ou exemptées) par avion, vers un emplacement éloigné (p. ex., à un bureau du Service aérien omnibus énuméré sur le site postescanada.ca/serviceaerienomnibus) ou à l'extérieur du Canada. Pour en savoir plus, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

Pour déterminer si les articles sont classés comme marchandises dangereuses, consultez le fabricant ou le fournisseur, appelez le Centre canadien d'urgence transport (CANUTEC) au 613-996-6666 ou visitez le site Web de Transports Canada à l'adresse tc.canada.ca/fr.

Postes Canada n'acceptera pas les colis contenant des marchandises dangereuses ou portant des symboles de marchandises dangereuses à moins que toutes les conditions soient respectées. Postes Canada doit supposer que toutes les mentions et les étiquettes que porte un colis en indiquent le contenu réel. Les colis contenant des preuves d'ancien contenu de matières dangereuses ne peuvent pas être acceptés. Pour en savoir plus, consultez la section Objets inadmissibles du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles.

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

Pour obtenir d'autres 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

Le Secrétariat américain aux produits alimentaires et pharmaceutiques (FDA) des États-Unis et le Service des douanes et de la protection des frontières (CBP) des États-Unis ont l'entière discrétion d'autoriser ou non l'entrée de médicaments aux États-Unis.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.

6.2.3.2 Envoi d'aliments préparés commercialement vers les États-Unis

Le Secrétariat américain aux produits alimentaires et pharmaceutiques (la 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 obtenir plus de renseignements, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.



6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition

6.3.1 Exigences pour les envois au Canada, aux États-Unis et à l'étranger

Tous les colis doivent respecter les exigences en matière d'emballage de Postes Canada. Les colis expédiés à l'extérieur du Canada doivent respecter les exigences en matière d'emballage de la destination. Les colis ne doivent contenir aucune marchandise dangereuse ou interdite. Les méthodes d'emballage et de rembourrage peuvent varier en fonction de l'article expédié.

Il incombe au client de s'assurer que l'article est emballé de façon sécuritaire avec suffisamment de rembourrage et de renforcement afin d'éviter les situations suivantes :

- perte ou endommagement des articles;
- endommagement du matériel postal et d'autres articles de courrier;
- blessures aux personnes qui manipulent les articles.

Normalement, pour éviter que le contenu d'un colis soit endommagé ou qu'il se casse, il faut emballer un article de façon à ce qu'il puisse résister à une chute d'environ un mètre (39,3 pouces) sur du béton.

Les colis doivent également porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents.

Les colis mal emballés ou mal étiquetés, les colis dont les renseignements douaniers ou le contenu sont manquants ou illisibles sur l'étiquette d'expédition et les colis pour lesquels il n'y a pas de données de douane électroniques exactes peuvent être retardés, refusés ou renvoyés à l'expéditeur. Le client peut se faire

demander de ramasser le colis si l'expédition peut l'endommager davantage.

Pour obtenir des renseignements sur les articles non emballés, consultez la **section 6.6 « Suppléments pour carburant et manutention spéciale »**.

Remarque : 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. Ces conteneurs peuvent être utilisés pour regrouper plusieurs articles. Dans de tels cas, chaque article du conteneur 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 ou vignette postale de Postes Canada).

6.3.2 Emballage interne

Le contenu des colis doit être emballé de façon sécuritaire et solidement maintenu en place pour éviter tout mouvement pendant le transport. Utilisez de la garniture de calage pour envelopper l'article et éviter tout déplacement.

Pour remplir les espaces vides et prévenir le déplacement, Postes Canada recommande fortement l'utilisation de matières durables et recyclables, notamment :

- du carton (plié, superposé, roulé ou déchiqueté);
- des billes d'emballage biodégradables;
- du papier ou du film à bulles biodégradable;
- du tissu;
- du papier écrasé, roulé ou déchiqueté.

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



6.3.3 Emballage externe

Pour éviter les retards, le contenu de tous les colis doit être correctement identifié.

Les boîtes et les emballages peuvent être réutilisés s'ils sont en bon état et que toutes les marques, tous les codes à barres et toutes les étiquettes précédentes ont été retirés ou recouverts. Les boîtes et les autres types d'emballages utilisés précédemment pour des articles faisant l'objet de restrictions ou des objets inadmissibles peuvent être réutilisés si tous les renseignements sur les articles faisant l'objet de restrictions ou aux objets inadmissibles sont couverts.

De plus :

- Postes Canada recommande fortement d'utiliser des emballages écologiques.
- Assurez-vous que tous les articles sont bien emballés et suffisamment protégés 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. Les colis ne doivent pas avoir de poignées, de boucles ou de pièces détachées qui pourraient rester prises dans l'équipement de tri.
- Les sacs en polyéthylène et les emballages semblables doivent être bien enveloppés pour protéger les articles tout en offrant une surface suffisante pour que les étiquettes d'expédition soient apposées à plat et sans plis.
- Les colis individuels doivent être déposés séparément avec leur propre étiquette de repérage. Le non-respect de cette consigne pourrait entraîner des retards, des frais supplémentaires ou le renvoi des articles à l'expéditeur. Sans limiter ce qui précède, les

colis individuels (c.-à-d. les boîtes ou les sacs en polyéthylène) ne doivent pas être attachés ensemble par des sangles, du ruban adhésif ou autrement et déposés en un seul colis.

- L'emballage doit être de la bonne taille, de la bonne forme et assez solide pour le contenu des colis. Certains articles pourraient devoir être emballés avec du matériel spécial pour respecter les normes légales.
- Toutes les coutures doivent être scellées avec du ruban d'emballage de qualité pour que les colis demeurent fermés. N'utilisez pas de ficelle, de ruban masque ni de ruban adhésif ordinaire.
- Des règlements sont en place pour les matériaux d'emballage en bois qui entrent en Amérique du Nord. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site cbp.gov (en anglais seulement).

6.3.3.1 Options d'emballages pratiques

Postes Canada offre une variété de solutions d'emballage pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Produit	Numéro d'article	Dimensions et utilisation
Enveloppes Flexifort ^{MC} du service Priorité	33-086-393	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
Enveloppes Flexifort du service Xpresspost	33-086-577	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Utilisation : 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 « Emballage interne » pour obtenir plus de renseignements.



Comment commander

- Visitez la section Produits prépayés à postescanada.ca/achat.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1-866-757-5480.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

6.3.4 Liste de contrôle pour la préparation des colis

Avant d'envoyer un colis, assurez-vous de ce qui suit :

- Les étiquettes d'expédition applicables sont apposées correctement sur chaque colis, 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, l'adresse complète et l'adresse de retour complète sont clairement imprimés sur le colis ou l'étiquette d'expédition. Une seule adresse de retour peut figurer sur le colis. Une adresse complète comprend le code postal et le numéro de téléphone de la personne-ressource. Pour obtenir plus de renseignements, rendez-vous sur le site postescanada.ca/directiveadressage.
- Le type de service est précisé sur l'étiquette d'expédition.
- Toutes les options ont été sélectionnées au moment de l'expédition. Si vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents sont apposés pour les options choisies.
- Une preuve de paiement acceptable (manifeste ou vignette postale de Postes Canada) est visible.

- La valeur la plus élevée entre le poids réel du colis et l'équivalent volumétrique du poids réel du colis est indiquée sur le connaissance ou le manifeste. Les produits prépayés sont exclus. Pour en savoir davantage, consultez la section 6.4 « Frais d'expédition et poids ».
- Si vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents sont apposés pour les options choisies.
- Pour les colis pesant plus de 22,7 kg (50 lb), un autocollant Lourd (article 33-086-456) est apposé. Pour commander des autocollants pour les colis lourds, consultez le site postescanada.ca/achat.

6.4 Frais d'expédition et poids

6.4.1 Tarif de base de votre colis

6.4.1.1 Préparation des documents d'expédition

Le poids réel de chaque colis doit être déclaré sur la commande d'expédition ou le manifeste au moment de l'expédition. Les dimensions du colis (longueur x largeur x hauteur) ou l'équivalent volumétrique du poids réel peuvent également être inclus. Voir la section 6.4.1.4 « Comment effectuer le cubage d'un colis et calculer l'équivalent volumétrique de son poids réel » pour obtenir plus de renseignements sur le calcul de l'équivalent volumétrique du poids réel.

Il incombe au client de veiller à ce que les déclarations soient exactes.

6.4.1.2 Notre droit de vérification

Postes Canada peut vérifier certaines ou toutes les déclarations. Les vérifications sont effectuées uniquement avec des instruments de mesure approuvés pour un usage commercial par Mesures Canada.

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



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

6.4.1.3 Notre méthode de facturation

Postes Canada peut, à son entière discrétion, facturer le tarif de base en fonction de ce qui suit :

- la déclaration de l'expéditeur;
- les résultats d'une vérification de Postes Canada;
- un poids par défaut de 7 kg (15,4 lb) si la déclaration est manquante ou inutilisable pour quelque raison que ce soit.

Si le tarif de base est rajusté à la suite d'une vérification, le rajustement figurera sur une facture ultérieure.

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. Postes Canada se réserve le droit de rajuster les tarifs et les suppléments en fonction de tout changement aux dimensions.

Si les documents d'expédition requis sont incomplets, inexacts ou non soumis pour quelque raison que ce soit, Postes Canada peut, à sa discrétion :

- retourner le colis à vos frais pour le rendre conforme;
- traiter et facturer le colis dans la catégorie de produit ou de service suivante ou la plus appropriée;
- appliquer un supplément;
- refuser de traiter le colis.

Postes Canada se réserve le droit d'ajouter à une facture en cours tout montant non facturé provenant de factures émises au cours des 90 derniers jours.

Des suppléments peuvent être appliqués en plus du tarif de base. Pour en savoir plus, consultez la **section 6.6 « Suppléments pour carburant et manutention spéciale »** ou visitez le site postescanada.ca/tarifs.

6.4.1.3 Méthode de calcul du tarif de base pour l'envoi des colis

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

Suivez ces étapes pour confirmer le tarif de base pour l'expédition d'un colis :

1. Sélectionner le service de colis que vous voulez utiliser.
2. Rechercher le code tarifaire de votre envoi en faisant des renvois aux codes postaux d'origine et de destination.
3. Calculer le poids réel du colis et l'équivalent volumétrique de son poids réel.
4. Retenir le résultat le plus élevé.
5. Se reporter aux grilles tarifaires de Postes Canada pour trouver le tarif de base associé au numéro à l'étape 4.

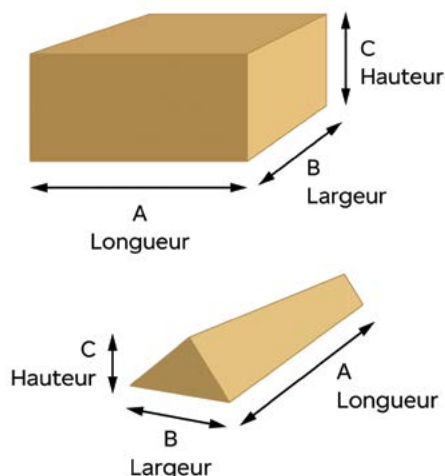
6.4.1.4 Comment effectuer le cubage d'un colis et calculer l'équivalent volumétrique de son poids réel

L'équivalent volumétrique du poids réel n'est ni une unité de mesure, ni une masse, ni un volume.

1. Le tarif de base le moins élevé pour la plupart des services correspond à un poids réel minimal de 0,5 kg ou à un équivalent volumétrique du poids réel de 0,5. Pour chaque 0,5 kg de poids réel supplémentaire ou 0,5 de son équivalent volumétrique, ou fraction ou partie de celui-ci, le prix de base augmente comme indiqué sur les grilles tarifaires qui vous sont fournies. La plupart des services ont également un tarif de base pour les colis 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 qui vous sont fournies pour obtenir plus de renseignements.



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 colis, compte tenu de son poids et de l'espace qu'il requiert dans un camion ou un avion.



Étape 1 : Déterminer les dimensions du colis

Mesurez la longueur, la largeur et la hauteur du colis à l'endroit où la mesure est la plus élevée. Mesurez les colis de forme irrégulière de la même façon.

Les dimensions les plus grandes du colis correspondent aux dimensions de la plus petite boîte dans laquelle le colis peut être contenu.

Étape 2 : Cuber le colis

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

Le cubage ou le volume cubique de votre colis 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 du colis

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

La formule utilisée pour calculer l'équivalent volumétrique du poids réel d'un colis est la suivante : $\text{Volume cubique} \div \text{facteur de densité} = \text{équivalent volumétrique du poids réel}$.

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

- Postes Canada applique 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).
- Postes Canada applique 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.

Exemple 1

Un colis 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.

6.5 Documents d'expédition obligatoires¹

6.5.1 Étiquettes d'expédition

Seules les étiquettes d'expédition produites et apposées conformément aux spécifications les plus récentes de Postes Canada seront acceptées. Les étiquettes qui ne sont pas créées ou apposées correctement peuvent avoir une incidence sur la livraison des colis, les renseignements de repérage et les demandes de réclamation.

Les OEE et les services Web de Postes Canada offrent des façons rapides et flexibles de préparer les documents d'expédition, y compris les étiquettes et les manifestes électroniques. Pour en savoir davantage, consultez les sections 5.1 « Outils électroniques d'expédition de Postes Canada » et 5.3 « Services Web de Postes Canada ».

Les étiquettes produites à l'aide d'un système d'expédition conçu par le client/par une tierce partie seront également acceptées. Pour en savoir davantage, consultez la section 5.2 « Le programme CyberLien ».

Vous pouvez également commander des étiquettes d'expédition du régime intérieur à l'adresse postescanada.ca/achat ou en appelant le Service à la clientèle au 1-866-757-5480.

6.5.1.1 Vérifier la qualité d'impression

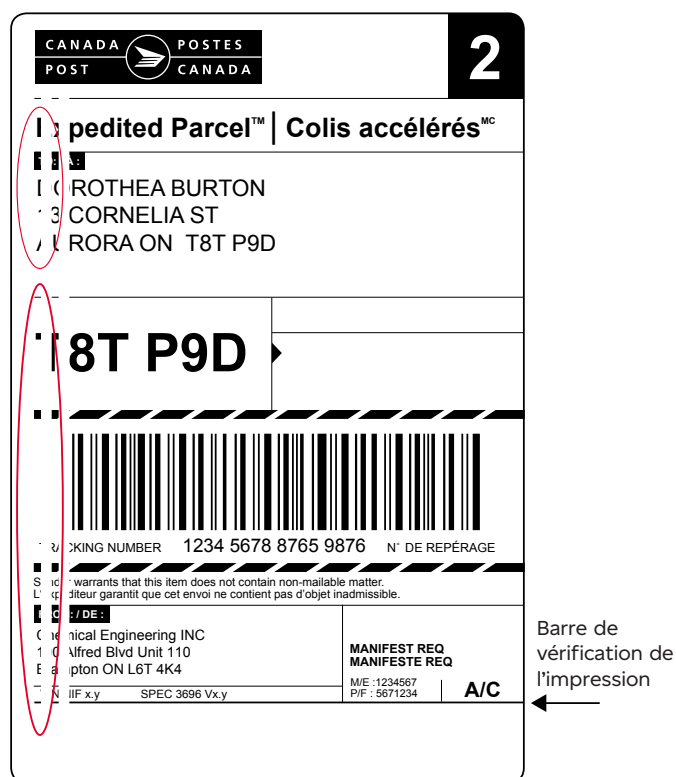
- Toutes les étiquettes d'expédition doivent être produites selon les spécifications de fabrication de Postes Canada et y être conformes en tout temps. Ces spécifications garantissent que les codes à barres peuvent être balayés et que les colis peuvent être traités à l'aide de notre équipement de tri automatisé. Pour obtenir les plus récentes spécifications ou plus de renseignements, écrivez à l'adresse cenauto@postescanada.ca.
- Les étiquettes d'expédition en papier et thermiques doivent être blanches. Les étiquettes de couleur ne sont pas permises.
- Pour être traitées par notre équipement, les étiquettes doivent être dotées d'une barre de vérification de l'impression noire continue ou d'une ligne horizontale à la base de l'étiquette. Consultez l'exemple à la section 6.5.1.2 « Étiquettes autocollantes et non adhésives ».
- Si une étiquette comporte des lignes blanches ou des points dans la barre de vérification de l'impression (encadrée dans l'exemple à la section 6.5.1.2 « Étiquettes autocollantes et non adhésives »), 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.

1. Si les exigences en matière de documents d'expédition ne sont pas respectées, 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 en matière de documents d'expédition. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 7.3.21.10 « Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard ».



6.5.1.2 Étiquettes autocollantes et non adhésives

Les étiquettes adhésives apposées directement sur les colis ainsi que les étiquettes apposées sur les colis avec du ruban adhésif ou par tout autre moyen doivent avoir une valeur de résistance au décollement ou au cisaillement de l'acier inoxydable d'au moins une livre par pouce carré.



6.5.1.3 Apposer des étiquettes d'expédition sur votre colis

- Apposez l'étiquette d'expédition de façon visible, à plat et sans plis sur le côté le plus grand du colis. Elle ne doit pas couvrir les rebords du colis ou être apposée d'une manière qui rend difficile le balayage du code à barres. Pour obtenir des exemples, consultez le site postescanada.ca/etiquettesexpedition.
- Pour les colis plus petits que l'étiquette d'expédition, l'étiquette peut être enroulée autour du colis, à condition que le code à barres et la section de l'adresse soient bien à plat.

- Évitez de placer l'étiquette sur des coutures et là où la boîte se ferme.
- 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 en ligne droite, à plat et sans plis à l'endroit indiqué au dos de l'enveloppe.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, ne placez pas d'autocollants ou de marques sur les codes à barres 2D dans les coins de la section Destinataire, car cela pourrait empêcher le balayage approprié. Assurez-vous de retirer le reçu détachable du client.
- Vous pouvez insérer l'étiquette et les autres documents d'expédition dans une pochette protectrice de plastique. Les étiquettes d'expédition doivent être insérées de sorte que le code à barres soit visible à travers le plastique et qu'il ne soit pas plié ou froissé. Vous pouvez vous procurer des pochettes en plastique (formulaire 200-12-555) en vous rendant sur le site postescanada.ca/achat ou en appelant le Service à la clientèle au 1-866-757-5480.
- Pour les tubes d'expédition, apposez les étiquettes dans le sens de la longueur avec les côtés du code à barres pointant vers les extrémités du tube pour faciliter le balayage du code à barres. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux tubes d'expédition cylindriques, car ils doivent être triés manuellement. Il est fortement recommandé d'utiliser des conteneurs triangulaires ou rectangulaires.



6.5.1.4 Comment utiliser les numéros de repérage

- Chaque colis 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 colis ayant un numéro de repérage utilisé précédemment seront renvoyés à l'expéditeur.
- Il ne faut pas utiliser les adresses Correspondance-réponse d'affaires^{MC} pour les services de colis.

6.5.2 Manifestes et connaissances

Tous les colis expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'un manifeste ou d'un connaissance au moment du dépôt ou de l'acceptation. Le document doit décrire avec exactitude le contenu de l'envoi et le lieu de dépôt.

Un manifeste est créé électroniquement à l'aide des OEE de Postes Canada, des services Web ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Les manifestes ne peuvent être préparés que manuellement à l'aide d'un manifeste en nombre de Postes Canada. Les connaissances ne peuvent être préparés que manuellement à l'aide d'étiquettes de connaissance. Des frais seront appliqués pour chaque colis soumis sur un document de commande préparé manuellement.



6.5.2.1 Manifeste généré électroniquement

Les OEE de Postes Canada, les Services Web ou un logiciel conçu par le client/par une tierce partie peuvent être utilisés pour imprimer des étiquettes d'expédition, transmettre des manifestes électroniques et imprimer des copies papier des manifestes.

Un fichier de données du manifeste électronique contenant 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. Le non-respect de cette consigne peut entraîner le refus ou le renvoi de l'envoi aux frais de l'expéditeur. Pour les colis du régime intérieur, une copie papier du manifeste transmis électroniquement peut être fournie au moment du ramassage ou du dépôt.

Pour tous les services à destination des États-Unis et du régime international, les données de douane électroniques obligatoires, y compris les renseignements sur le contenu des colis dans le fichier de données du manifeste, doivent être transmises à Postes Canada avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un retard ou un renvoi à l'expéditeur. Cela peut également entraîner la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu). Pour les colis à destination des États-Unis et du régime international, une copie papier du manifeste transmis électroniquement est requise au moment du ramassage ou du dépôt.

6.5.2.2 Manifeste en nombre (formulaire 33-086-565)

Les manifestes en nombre peuvent être utilisés pour les produits prépayés avec options, ainsi que pour les colis à destination des États-Unis et du régime international. Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un manifeste en nombre, consultez le site postescanada.ca/manifesteennombre.

6.5.2.3 Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées préimprimées du client en communiquant avec le Service à la clientèle, au 1-866-607-5480. Les connaissances pour envois du régime intérieur ne sont pas nécessaires si vous utilisez des manifestes et des étiquettes d'expédition. Les colis avec connaissance peuvent être ramassés ou déposés à un bureau de poste ou à un centre de dépôt commercial.

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

6.5.3 Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition

Il incombe au client de s'assurer que toutes les données des étiquettes, des manifestes et du dédouanement sont complètes, exactes, lisibles et transmises avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Ces données comprennent les éléments suivants :

- le numéro du client et le numéro de convention;
- une adresse complète comprenant notamment les éléments suivants :
 - les adresses d'origine et de destination;
 - des codes postaux valides;
 - le prénom et le nom de famille de la personne, ou le nom de l'entreprise, qui expédie le colis;
 - le prénom et le nom de famille, ou le nom de l'entreprise, du ou de la destinataire;
 - numéro de téléphone du ou de la destinataire;
- le service d'expédition et les options sélectionnées;



- le poids réel du colis; il est aussi possible d'inclure les dimensions du colis ou l'équivalent volumétrique du poids réel du colis¹.

Pour les colis à destination des États-Unis ou d'une destination internationale, des renseignements électroniques préalables complets et exacts sur les douanes et le contenu des colis sont requis. Cela comprend les éléments suivants :

- la raison de l'exportation;
- des instructions en cas de non-livraison;
- une description détaillée et la quantité de chaque article dans le colis;
- la valeur unitaire totale de chaque article du colis;
- le poids net du colis (c.-à-d. le contenu du colis à l'exception de l'emballage) et le poids brut (c.-à-d. le poids total du colis, y compris l'emballage).

Des documents justificatifs, comme l'approbation d'une autorité gouvernementale (avis préalable à la FDA, licence ou permis) ou un numéro d'enregistrement fiscal (IOSS), peuvent également être requis.

6.5.3.1 Documents douaniers

Des renseignements complets et exacts sur les douanes et le contenu des colis doivent être fournis pour tous les colis à destination des États-Unis ou d'une destination internationale. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un retard ou un renvoi du colis à l'expéditeur. Cela peut également entraîner la non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu), des amendes ou des saisies en douane à la destination.

Les renseignements sur le contenu du colis doivent être rédigés 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 6.8 « Exigences en matière de dédouanement »**.

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 pour 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.

6.6 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada applique des suppléments aux colis, y compris, sans toutefois s'y limiter, les suppléments suivants :

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

6.6.1 Supplément pour carburant

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément pour carburant à tous les colis. Ce 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.

1. Pour plus d'informations sur le calcul du poids du colis, de son équivalent volumétrique et du prix de base, veuillez consulter la **section 6.4 « Frais d'expédition et poids »**.



6.6.2 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 colis des services Petit paquet et Paquet repérable. On encourage fortement l'utilisation de conteneurs triangulaires ou rectangulaires pour éviter ce supplément.

6.6.3 Supplément pour manutention supplémentaire

Un supplément sera appliqué à tout colis qui nécessite une manutention spéciale ou supplémentaire. Une manutention spéciale ou supplémentaire peut être requise en raison de la taille, du poids, de l'emballage ou de la forme d'un colis, ou si le colis pourrait être endommagé ou s'il représente une menace pour l'équipement postal, d'autres colis ou les personnes qui manipulent le colis.

6.6.3.1 Articles surdimensionnés

Un supplément sera appliqué à tout colis surdimensionné. Un colis est considéré comme surdimensionné si une des dimensions dépasse un mètre (39,4 po) ou s'il mesure plus de 76 cm (30 po) le long de son deuxième côté le plus long.

Pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international, les colis surdimensionnés ne seront permis que s'ils sont acceptés par la destination. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

6.6.3.2 Articles non emballés

Un supplément sera appliqué à tout article non emballé. Un article peut être considéré comme non emballé dans les cas suivants :

- L'article n'est pas entièrement inséré dans un contenant d'expédition comme une boîte en carton ondulé.

- L'article n'est pas emballé de façon sécuritaire.
- L'article est de forme irrégulière, cylindrique ou ronde, et ce, peu importe s'il est emballé ou non dans du plastique ou de la cellophane (p. ex., pneu, tapis).
- Une partie du contenu du colis dépasse la surface l'emballage (p. ex., silencieux, tuyaux d'échappement arrière).

Choisir des emballages adéquats est la responsabilité exclusive du client. Pour en savoir davantage, consultez la **section 6.3 « Préparation de votre article aux fins d'expédition »**.

6.6.4 Supplément pour articles non conformes

Un colis est considéré comme non conforme s'il répond à l'un des critères suivants :

- L'une de ses dimensions dépasse deux mètres (78,7 po).
- La longueur et le pourtour dépassent trois mètres (118 po).
- Le poids dépasse 30 kg (66 lb).

Un supplément sera appliqué à tous les colis non conformes acceptés par Postes Canada. À tout moment, l'article non conforme peut être refusé ou retourné à l'expéditeur. La décision de livrer l'article non conforme est à l'entière discrétion de Postes Canada; des frais supplémentaires pourraient s'appliquer.

6.6.5 Supplément pour documents préparés manuellement

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



6.6.6 Supplément pour commande non transmise

Un supplément sera appliqué aux commandes pour lesquelles Postes Canada n'a pas reçu le fichier de données du manifeste électronique avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Tous les articles déposés ou ramassés doivent être accompagnés d'un document de commande de Postes Canada (manifeste ou connaissance) au moment du dépôt.

6.6.7 Supplément pour article sans manifeste

Un supplément sera appliqué aux colis expédiés avec Postes Canada qui ne sont pas déclarés dans le fichier de données du manifeste électronique.

6.6.8 Supplément pour commande en suspens

Un supplément sera appliqué à toutes les commandes suspendues en raison d'erreurs dans le fichier de données du manifeste électronique qui nécessitent une intervention manuelle et un retraitement. Exemples d'erreurs : renseignements obligatoires manquants, renseignements sur l'expédition inexacts et écarts entre les renseignements sur le client et son profil.

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

Des frais seront appliqués à tous les colis dont les données d'adressage sont incomplètes ou inexacts, ou dont les codes à barres sont illisibles et ne peuvent pas être traités par nos systèmes automatisés. Pour obtenir des renseignements sur les exigences actuelles en matière d'expédition relatives au codage à barres et à l'adressage, reportez-vous à la section 6.5.1 « Étiquettes d'expédition ».

Les frais de correction d'adresse et d'étiquette code à barres s'appliqueront comme suit :

Services de colis	Frais de correction d'adresses	Frais de correction d'étiquettes code à barres
Canada	Oui	Oui
Aux États-Unis et à l'étranger	s.o.	Oui

6.7 Dépôt de colis à Postes Canada

Pour maximiser l'efficacité opérationnelle, les clients peuvent être tenus de préparer et de déposer des envois en fonction de divers facteurs. Voici quelques exemples, sans toutefois s'y limiter :

- emplacement du client;
- emplacement de l'installation de dépôt approuvée par Postes Canada;
- dimensions du colis;
- type de service utilisé;
- destination du colis.

Par exemple, Postes Canada peut demander ce qui suit aux clients :

- prévoir une heure de dépôt;
- trier les colis 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 tous les colis selon leur catégorie de dimensions (p. ex., séparer colis, paquets et documents). Les dimensions et les poids minimaux et maximaux pour chacune des catégories de taille sont indiqués à la section 6.1 « Dimensions et poids minimaux et maximaux ».

À moins d'indication contraire sur l'étiquette d'expédition, au moment du dépôt ou du ramassage, tous les colis expédiés par Postes Canada à destination des États-Unis



et du régime international doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissement. Le document doit décrire avec exactitude le contenu de l'envoi et le lieu de dépôt. Une copie papier du manifeste pour les envois de colis du régime intérieur est facultative.

Pour les envois dont les colis sont déposés à plusieurs endroits, un manifeste distinct est requis pour chaque lieu de dépôt. Les colis déposés à un emplacement non indiqué ou non inclus sur le manifeste seront exemptés de la garantie de livraison à temps et peuvent être refusés, renvoyés à l'expéditeur aux frais du client ou assujettis à un supplément.

6.7.1 Bureau de poste

Les colis peuvent être déposés à n'importe quel bureau de poste pendant les heures d'acceptation établies. Pour trouver le bureau de poste le plus près, visitez le site postescanada.ca/bureaudeposte.

6.7.2 Dépôt à une installation postale approuvée par Postes Canada

Les colis peuvent être déposés les jours ouvrables pendant les heures d'acceptation établies. Dans certaines régions nordiques et éloignées, des dépôts à une installation précise peuvent être requis. Pour trouver une installation de dépôt locale pour des types et des volumes de colis précis, visitez le site postescanada.ca/lieuxdedepot.

6.7.3 Services de ramassage

Postes Canada propose une vaste gamme de services de ramassage. Le ramassage sur demande est offert pour les envois comprenant un ou plusieurs articles et il n'y a pas de frais supplémentaires lorsque vous incluez un colis du service Priorité. Les clients qui ont besoin de services de ramassage à horaire fixe récurrent quotidien ou régulier bénéficieront de structures tarifaires 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. Postes Canada peut organiser des ramassages jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour ses 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 service de ramassage unique sur demande et le service de ramassage à horaire fixe récurrent peuvent être organisés ou configurés à l'aide de l'outil de demande en ligne de Postes Canada. 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 « Services de ramassage » et 3.4.6 « Services de ramassage ». Pour prendre connaissance des modalités, consultez la section 7.3.11 « Ramassage unique sur demande ou ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ».

6.7.4 Dépôts à volume élevé

Pour fixer un moment pour déposer un grand nombre de colis à une installation postale approuvée par Postes Canada, communiquez avec le Service à la clientèle au 1-866-757-5480. Les exigences en matière d'ordonnancement et de volume peuvent varier d'un emplacement à l'autre.

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



6.7.4.1 Monoteneurs

Il faut laisser un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le haut du monoteneur. Les monoteneurs ne doivent pas peser plus de 907 kg (2 000 lb), y compris le poids du monoteneur (93 kg ou 205 lb).

6.7.4.2 Palettes

Les palettes doivent être solides et stables, et les colis doivent être empilés en rangées décalées ou en blocs. Les palettes doivent être combinées à un monoteneur en carton pour les articles plus petits ou non empilables. Les chargements de palettes doivent être solides et contenus dans l'empreinte de la palette.

Les spécifications relatives aux palettes sont les suivantes :

- 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.

La hauteur d'une palette et de son chargement ne doit pas dépasser 178 cm (70 po). Des mesures appropriées doivent être prises pour éviter le déplacement, le renversement et l'effondrement. L'emballage avec film étirable ou l'utilisation de sangles en plastique est obligatoire afin de maintenir le chargement en place. Les palettes et les chargements de palettes doivent être recouverts de trois couches de film étirable. Sinon, les charges doivent être attachées par courroies dans quatre directions. Les courroies métalliques ne sont pas permises.

6.7.4.3 Superposition

Les palettes et les monoteneurs peuvent être superposés. La hauteur totale des palettes superposées et de leur contenu, ou de deux monoteneurs et de leur contenu, ne doit pas dépasser 224 cm (88 po). De plus, le poids



combiné des deux palettes et de leur contenu, ou de deux monoteneurs et de leur contenu, ne doit pas dépasser 1 814 kg (4 000 lb). Cette limite de poids comprend le poids des monoteneurs (93 kg ou 205 lb chacun) ou des palettes, le cas échéant.

Pour les palettes superposées, les articles lourds doivent être placés en bas, puis les plus légers sur le dessus. Les deux palettes doivent être solidement attachées ensemble à l'aide de sangles en plastique ou de film étirable. L'unité de charge inférieure doit avoir une surface plane horizontale robuste ou être munie d'un couvercle.

Pour les monoteneurs superposés, les monoteneurs en carton de la partie inférieure doivent avoir un couvercle.

6.7.5 Boîtes aux lettres publiques, boîtes postales communautaires et boîtes postales multiples

Les produits prépayés de Postes Canada (autres que les produits Priorité prépayés) peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples si les dimensions le permettent et qu'aucune option supplémentaire n'est achetée.

Les colis du Canada, des États-Unis et du régime international (autres que les articles Priorité) traités et payés à l'aide d'un numéro de compte, d'une carte de crédit ou d'un compte de fournisseur par l'entremise de l'outil Gestion des envois de Postes Canada peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples, si la taille le permet. Pour obtenir plus de renseignements sur l'outil Gestion des envois, consultez la **section 5.1.2 « Outil Gestion des envois »**.

Les articles prépayés du service Priorité ne doivent pas être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales

communautaires ou les boîtes postales multiples en raison de leur court délai de transit. S'ils sont déposés dans ces boîtes, la garantie de livraison à temps sera annulée.

Les colis déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires ou les boîtes postales multiples sont considérés comme étant déposés le jour ouvrable suivant.

Les colis déposés dans les boîtes aux lettres publiques, les boîtes postales communautaires et les boîtes postales multiples ne font pas l'objet d'un balayage d'acceptation. Le premier balayage aura lieu lorsque l'article est traité à une installation de Postes Canada.

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

6.8 Exigences en matière de dédouanement

6.8.1 Renseignements généraux

Les données fournies dans une déclaration en douane, aussi appelée données de douane électroniques, sont requises pour tous les articles expédiés du Canada à l'extérieur du Canada. Une étiquette d'expédition comprenant une zone Déclaration en douane à remplir avec précision est associée à chacun des services de colis à destination des États-Unis et du régime international.

Il incombe au client de veiller à ce que les documents douaniers pertinents soient remplis correctement et annexés à l'envoi. Les commandes doivent être transmises à Postes avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Le non-respect de cette consigne peut entraîner des suppléments, le refus du dépôt ou du ramassage ou le renvoi du colis à l'expéditeur aux frais du client.



Remplir tous les documents électroniques requis avant l'expédition peut aider à éviter les retards de dédouanement et de livraison, et à réduire le risque que les colis soient retenus ou refusés par les autorités douanières.

Postes Canada n'est pas responsable des dommages directs, indirects, généraux, spéciaux, secondaires ou consécutifs résultant du fait que l'expéditeur n'a pas indiqué exactement 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.

Une copie papier dûment remplie de votre déclaration en douane, de la facture commerciale créée à l'aide des OEE, des Services Web de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie doit être jointe à l'étiquette d'expédition pour chaque envoi. Les déclarations en douane peuvent être intégrées aux étiquettes d'expédition.

Pour obtenir des renseignements sur les exigences en matière de documents douaniers de base, consultez la **section 6.8.4 « Documents douaniers »**, consultez la section Exigences en matière de douane du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres, ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1-866-757-5480.

Les articles du régime international (à l'exception des destinations aux États-Unis) dont la valeur du contenu est de 2 000 \$ CA ou plus sont assujettis à des exigences particulières. Pour en savoir plus, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.

Tous les envois doivent faire l'objet d'une inspection par les autorités douanières et d'autres organismes gouvernementaux à la destination. Sous-estimer ou fournir une liste inexacte du contenu des colis peut entraîner

une saisie, des retards de livraison ou un refus d'entrée.

Le client doit veiller à l'exactitude de tous les renseignements fournis. Postes Canada décline toute responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'applicabilité d'une déclaration en douane ou de tout autre document. Pour en savoir plus sur les exigences douanières, consultez la section Exigences douanières du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/exigencesdouanieres.

6.8.2 Processus de dédouanement

6.8.2.1 Présentation postale

Lorsqu'un colis est expédié au moyen d'un service de colis à destination des États-Unis ou du régime international, Postes Canada le remet à l'exploitant postal désigné de la destination. L'opérateur désigné du pays destinataire remet le colis aux services douaniers aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.

Des données de douane et des renseignements électroniques sur le contenu de l'article sont requis pour tous les champs obligatoires lors de la création d'une commande pour tous les services de colis à destination des États-Unis et du régime international. Si vous utilisez les OEE de Postes Canada, les Services Web ou un système d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, vous devez saisir les données de douane et les renseignements sur le contenu du colis pour que l'envoi puisse être traité.

Le fait de ne pas fournir tous les renseignements requis 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 à temps (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale.

Les autorités douanières ont l'entière discrétion de décider quels colis doivent être inspectés et s'ils répondent aux exigences applicables.



Les taxes, les droits de douane et les frais de traitement sont payables par le destinataire ou l'expéditeur, selon la destination et la valeur déclarée de l'article. Postes Canada décline toute responsabilité quant aux problèmes de montants payables, y compris les problèmes issus du calcul et du paiement requis des droits de douane.

6.8.3 Articles non distribuables

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

Importer's Ref. La réf. de l'importateur	Sender's Ref. La réf. de l'exportateur
★NON - DELIVERY INSTRUCTIONS Sender check one.	
A Return at SENDER'S EXPENSE Renvoyer AUX FRAIS DE L'EXPÉDITEUR	DIRECTIVES RELATIVES À NON - LIVRAISON Expéditeur cochez un.
☐	OR OU
☐	B ABANDON ABANDON

6.8.4 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 :

- le prénom, le nom de famille, le numéro de téléphone et l'adresse complète et valide de la personne qui expédie le colis;
- le prénom, le nom de famille, le numéro de téléphone et l'adresse complète et valide du ou de la destinataire;
- la raison de l'exportation;
- la quantité;
- une description détaillée du contenu du colis;
- la valeur totale de l'article, y compris la devise et la valeur déclarée totale pour l'ensemble du colis;
- le poids net (c.-à-d. le contenu des colis à l'exception de l'emballage) de chaque article individuel par ligne;
- le poids brut (c.-à-d. le poids total du colis et de l'emballage);
- le pays d'origine (selon le système d'expédition utilisé pour créer la commande).

Le fait de fournir des informations fausses ou incomplètes, y compris en indiquant « S/O »,

peut entraîner le rejet de votre colis par les autorités douanières.

6.8.4.1 Code du système harmonisé

Un code du système harmonisé (SH) est recommandé pour les biens commerciaux afin d'éviter les retards, de faciliter davantage le dédouanement et d'assurer l'application exacte des droits et des taxes. Dans de nombreux pays européens, un code du SH manquant entraîne couramment des retards.

Remarque : Un code tarifaire SH à six chiffres est requis pour les marchandises vendues à toute personne dans les pays de l'UE. Il doit être fourni pour chaque article.

6.8.4.2 Numéro d'inscription aux fins des taxes

Un numéro d'inscription aux taxes peut être fourni si la destination a un programme (p. ex., IOSS, VEOC, TVA du Royaume-Uni, marchandises de faible valeur de la Malaisie) qui permet à l'expéditeur de prépayer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) avant la livraison. Lorsque vous utilisez ces programmes, vérifiez auprès de votre fournisseur de système d'expédition ou de votre place de marché pour confirmer quel champ doit être utilisé. Ces programmes sont facultatifs et, s'ils ne sont pas utilisés, les droits de douane, les taxes et les frais de manutention peuvent être perçus au moment de la livraison.

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

6.8.4.3 Code identitaire de déclaration

Pour tous les articles à destination des États-Unis, un code identitaire de déclaration de 13 caractères doit être fourni pour que Postes Canada accepte l'article. Ce code est la preuve que tous les droits de douane applicables ont été payés. Pour obtenir plus de renseignements, visitez postescanada.ca/maj-droits-douane-etats-unis.





7. Tarifs, paiement et conditions générales

En vous informant 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 et les dimensions 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 ces facteurs 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/connaissements) qu'un client a soumis à Postes Canada. Les articles ne sont facturés que lorsque le premier balayage physique de l'article est saisi dans le réseau de Postes Canada.

Il est aussi possible de sélectionner l'option de carte de crédit pour payer un envoi. Pour obtenir des 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 le client ou une tierce partie au nom du client, Postes Canada se réserve le droit de facturer un rajustement ou des frais d'enquête au client (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.

La clientèle peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1-800-267-7651.

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 vos 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;
- transfert électronique de fonds;
- virement télégraphique;
- services bancaires en ligne (ajouter Postes Canada comme bénéficiaire);
- transfert électronique;
- 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/facturation ou auprès d'une personne-ressource 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 0,346 % par semaine (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

À compter du 2 juillet 2025, un relevé de compte ne sera plus fourni aux clients. Avant cette date, Postes Canada fournissait un relevé de compte aux clients qui utilisaient leur compte pour payer son envoi.

7.2.1.5 Gestion de mes comptes

Il est possible de gérer vos comptes à postescanada.ca/facturation. Pour ce 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 :

- 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;
- mandat-poste;
- chèque d'entreprise;
- argent comptant (bureaux de poste seulement).

Remarque : Il se peut que certaines installations de Postes Canada n'offrent 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 « CARTE DE CRÉDIT »;
- 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 documents peuvent être modifiés de temps à autre.

Remarques :

- 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.

7.1 Facture et facturation

Si le client passe une commande sous son numéro de client et sélectionne « CARTE DE CRÉDIT » pour payer l'envoi/la commande, la carte de crédit sera préautorisée au moment de la création de l'étiquette et chaque article sera facturé une fois que le premier balayage physique de l'article sera saisi dans le réseau de Postes Canada. Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de porter les frais à la carte de crédit pour un article déposé, le montant dû sera débité du compte du client et une facture correspondante lui sera adressée. Sous réserve de l'approbation de Postes Canada et 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. Les factures émises aux clients sans modalités de crédit seront dues à la date de la facture. Le client est responsable du paiement du montant facturé. Il incombe aux clients d'accéder à leurs factures au moyen de notre service en ligne gratuit, voir la **section 7.2.1.5 « Gestion de vos comptes »** pour obtenir plus de renseignements.

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/date de facturation; après ce délai, on considérera la facture/la facturation comme acceptée.



Si Postes Canada doit répondre à tout écart de facturation signalé par le client ou une tierce partie au nom du client, Postes Canada se réserve le droit de facturer un rajustement ou des frais d'enquête au client (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.

La clientèle peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1-800-267-7651.

7.2.1.8 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 suivantes 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 suivantes.

7.3.1 Définitions

1.4 « 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.

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

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

1.7 « 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.

1.8 « 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.

1.9 « 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.

1.10 « 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.

1.11 « 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.

1.12 « 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.

1.13 « 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/oee.

1.14 « 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.

1.15 « 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.

1.16 « 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.

1.17 « 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.

1.18 « 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.

1.19 « 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.

1.20 « 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.

1.21 « 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.

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

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



1.24 « 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.

1.25 « 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.

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

1.27 « 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.

1.28 « 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.

1.29 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 « **Suppléments, périodes de pointe et limite d'attribution de volume** », 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 6.4.1 « Tarif de base de votre colis »** et **6.6 « Suppléments pour carburant et manutention spéciale »** 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 « Suppléments, périodes de pointe et limite d'attribution de volume »** 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**).

6.5 Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, Postes Canada peut établir des préavis aux termes de la **section 7.3.6 « Suppléments, périodes de pointe et limite d'attribution de volume »** 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

8.1 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 Expéditeur 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 ramassage 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 ramassage 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 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 ramassage 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 :

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

14.2 Sans limiter la portée générale de la **section 7.3.14.1**, 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 à la **section 7.3.14.1**.

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 arrêts 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 cécogrammes) 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);
- 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 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 6.4.1 « 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 Service à la clientèle commerciale par téléphone au 1-866-757-5480; 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 **6.4 « 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 6.4.1 « 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 Service à la clientèle commerciale au 1-866-757-5480; 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. Consultez 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 :

- 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



divulgaration, 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

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



Index

L'ABC des services d'expédition	63-85	Développement durable (voir Expédition carboneutre)	19	Frais d'expédition et poids	71-73
Adresse Complète	60	Dimensions et poids minimaux et maximaux	64-65	Garantie de livraison à temps,	
Aliments, envoi aux États-Unis	68	Documents d'expédition	71, 72, 72	Canada	11
Articles inadmissibles	66	Documents d'expédition obligatoires	74	Enveloppes et étiquettes prépayées	44
Articles interdits et faisant l'objet de restrictions	66	Dédouanement	40, 83, 84	Aux États-Unis et à l'étranger	35
Articles non distribuables	85	Processus de dédouanement	84	Xpresspost certifié	52
Aucune « remise en lieu sûr »	17	Documents douaniers	78, 85	Gestion de mes comptes	62
Piles	67	Exigences en matière de dédouanement	83	Laisser à la porte (pas d'avis)	17
Boîte aux lettres publique	83	Douanes	78, 85	Liste de contrôle pour la préparation des colis	71
Carte Avis de livraison	12-15	Emballage		Livraison aux cases postales, boîtes postales communautaires et boîtes aux lettres rurales	25
Carte Retenue pour ramassage	17	Emballage externe	70	Livrer au bureau de poste	4, 17, 61
Case postale, livraison à une		Emballage interne	69	Logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie	59
Canada	25	Emballages pratiques	70	Manifestes et connaissements	76, 77
États-Unis	36	Exigences	69	Préparation au moyen des OEE	55-58
Régime international	36	Liste de contrôle	71	Marchandises dangereuses	66-67
Colis accélérés	9, 10, 22, 28	Enveloppes et étiquettes prépayées		Mesurer votre colis	66
Colis accélérés – É.-U.	31, 33	Canada	43-54	Processus de livraison de Postes Canada	
Colis – Régime international (colis-avion, colis de surface)	34	Caractéristiques et options	44	Au Canada	25
Commande de fournitures d'expédition	62	Comment commander	52, 71	À l'extérieur du Canada	41
Confirmation de livraison	13, 36	Options d'emballage	70	Mises à jour sur la livraison	12, 13, 36
Confirmation de livraison automatisée	14, 37	Signature	49	Normes de livraison,	
Confirmation de livraison, repérage		Dimensions, poids et numéros d'article	47	Canada	26-29
Confirmation par photo de livraison	14, 37	Xpresspost certifié	51-54	États-Unis	42
Connaissement	75, 77	Envoi Contre remboursement (CR)		International	42
Manifestes et connaissements	76-77	Envois d'aliments préparés commercialement vers les États-Unis	68	Numéro de référence pour le repérage	13, 37
Contre remboursement (CR)	14	Envoi de médicaments sur ordonnance aux États-Unis	68	Objets inadmissibles	66
Couverture (voir aussi Couverture-responsabilité)	10, 14, 22, 33, 34, 44, 50	Étiquettes		OEE 2.0 hors ligne	56-58
Envois CR	14, 25	Voir Enveloppes et étiquettes prépayées	43-54	Outils d'expédition et solutions en ligne	56
Limitations	98	Voir Étiquettes autocollantes et non adhésives	75	Outils électroniques d'expédition	55-62
Enveloppes et étiquettes prépayées	43-54	Voir Étiquettes d'expédition et documents	74-75	Emballages pratiques	70
Expédition au Canada	14	Étiquettes de retour	23	Dédouanement, documents	83-85
Expédition à destination des États-Unis	37-38	Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition	77	Options de livraison – Canada	17-19
CyberLien	59-60	Expédition à destination des États-Unis et du régime international	30-42	OEE 2.0 (version hors ligne)	56-58
Dépôt		Caractéristiques et options	33, 34	Documents d'expédition	71, 72, 74
À une installation postale approuvée par Postes Canada	53, 81	Expédition au Canada	8-29	Outils en ligne	61
Produits prépayés	42-54	Caractéristiques et options	10	Paiement des envois	87
Dépôt de colis à Postes Canada	80	Expédition carboneutre	5, 21	Paquet repérable	
Destinations internationales, expédition vers des (voir aussi Expédition à destination des États-Unis et destinations internationales)	32-33	Fournisseurs de solutions, voir CyberLien	59	États-Unis	31, 33
				Régime international	32, 34
				Par avion à destination des É.-U.	31



Petit paquet.....		Copie papier de la signature.....	10, 22, 44, 52
Par avion – International.....	32	Xpresspost certifié.....	52
De surface – International.....	32	Logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie (voir le programme Cyberlien).....	59
Poids volumétrique.....		Suivi automatisé des colis.....	13, 37
Comment calculer.....	72	Suppléments pour carburant et manutention spéciale.....	78-80
Colis retournés.....	22-24	Tarifs et paiement.....	86-90
Preuve d'âge.....	10, 16, 26, 44	Trouver un bureau de poste.....	61
Priorité.....	9	Trouver un code postal.....	6
Ramassage et dépôt.....	81	Utilisateur autorisé.....	90
Programme CyberLien.....	59-60	Volume élevé, dépôts.....	81
Processus de livraison de Postes Canada.....		Xpresspost.....	9
Canada.....	25	Xpresspost – É.-U.....	31
Aux États-Unis et à l'étranger.....	41	Xpresspost – International.....	32
Rajustement, frais d'expédition.....	48	Xpresspost certifié.....	9, 50-54
Ramassage.....			
Canada.....	10, 18-19		
Ramassages périodiques (à horaire fixe).....	18		
Ramassage unique sur demande.....	19		
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie.....	19		
Ramassage unique sur demande en tierce partie.....	19		
États-Unis et régime international.....	38		
Rediriger un colis.....	20		
Régions éloignées, normes de livraison.....	28		
Renvoi à l'expéditeur d'un envoi CR.....			
Canada.....	20		
Envois à destination des États-Unis et de l'étranger.....	40		
Repérage et confirmation de livraison, Canada.....	11, 12		
Suivi des articles.....	61		
Signature.....	15, 16		
Repérage mobile.....	13, 36		
Service à la clientèle.....	7		
Services de colis.....			
Aperçu.....	4		
Canada.....	8-29		
Où trouver de l'information sur nos services.....	6		
Conditions générales.....	86		
États-Unis et régime international.....	30-42		
Signature et Preuve d'identité.....			
Caractéristiques et options, Canada.....	10		
Caractéristiques et options, États-Unis et régime international.....	33, 34		
Enveloppes et étiquettes prépayées.....	44		

