

# Poste-lettres à tarifs préférentiels<sup>MC</sup>



**À votre service,**  
peu importe la destination

5

**Pour plus de détails, veuillez vous reporter aux documents suivants :**

**Cartes des RTA et des itinéraires de facteur** – Ces cartes fournissent aux spécialistes du marketing direct des renseignements sur la manière de cibler leurs clients éventuels à l'aide de données correspondant aux cartes des régions de tri d'acheminement (RTA) et aux itinéraires de facteurs.

**GéoPoste<sup>MC</sup> Plus** – Le service GéoPoste Plus est un programme qui, à l'aide de données géographiques et démographiques et de renseignements sur le style de vie, vous permet d'orienter votre Médiaposte sans adresse uniquement vers les quartiers qui correspondent à vos profils de clients.

**Guide canadien d'adressage** – L'adressage normalisé permet de toujours livrer le courrier « à temps, la première fois, chaque fois ».

**Guide de préparation de la Médiaposte sans adresse** – Renferme des renseignements qui vous aideront à mieux comprendre et à utiliser plus efficacement la Médiaposte sans adresse, notamment pour des dépliants, des brochures, des catalogues, des échantillons et des coupons non adressés.

**Guide du client (comprend les modifications)** – Les versions électroniques de ces *Guides du client* (y compris les modifications qui peuvent être publiées) sont toujours accessibles sur le site Web de Postes Canada ([www.postescanada.ca/guides\\_du\\_client](http://www.postescanada.ca/guides_du_client)).

**Guide des postes du Canada** – *Le Guide des postes du Canada* est le seul document qui renferme des renseignements détaillés sur les produits et services offerts par Postes Canada, y compris les services d'expédition aux États-Unis et à d'autres destinations internationales.

**Guide des postes du Canada (y compris la section sur le conditionnement des envois et le tri préliminaire du courrier)** – *Les Guides de préparation et de tri préliminaire du courrier* ont été élaborés pour permettre aux clients de bien comprendre les exigences de Postes Canada en ce qui concerne la préparation et le tri préliminaire du courrier.

**Liste des fournisseurs de logiciels reconnus de tri préliminaire** – Cette liste a été dressée à l'aide d'un programme qui évalue les logiciels de tri préliminaire et de reconnaissance des codes à barres que Postes Canada juge acceptables.

**Nombre de chefs de ménage pour livraisons urbaines et rurales** – Ce document renferme des renseignements sur le nombre de points de remise (maisons, appartements, fermes et entreprises) pour vous permettre de déterminer le nombre d'articles que doit contenir votre envoi de la Médiaposte sans adresse.

**Cartes des RTA et des itinéraires de facteur** – Ces cartes fournissent aux spécialistes du marketing direct des renseignements sur la manière de cibler leurs clients éventuels à l'aide de données correspondant aux cartes des régions de tri d'acheminement (RTA) et aux itinéraires de facteurs.

**GéoPoste<sup>MC</sup> Plus** – Le service GéoPoste Plus est un programme qui, à l'aide de données géographiques et démographiques et de renseignements sur le style de vie, vous permet d'orienter votre Médiaposte sans adresse uniquement vers les quartiers qui correspondent à vos profils de clients.

**Guide canadien d'adressage** – L'adressage normalisé permet de toujours livrer le courrier « à temps, la première fois, chaque fois ».

**Guide de préparation de la Médiaposte sans adresse** – Renferme des renseignements qui vous aideront à mieux comprendre et à utiliser plus efficacement la Médiaposte sans adresse, notamment pour des dépliants, des brochures, des catalogues, des échantillons et des coupons non adressés.

**Guide du client (comprend les modifications)** – Les versions électroniques de ces *Guides du client* (y compris les modifications qui peuvent être publiées) sont toujours accessibles sur le site Web de Postes Canada ([www.postescanada.ca/guides\\_du\\_client](http://www.postescanada.ca/guides_du_client)).

**Guide des postes du Canada** – *Le Guide des postes du Canada* est le seul document qui renferme des renseignements détaillés sur les produits et services offerts par Postes Canada, y compris les services d'expédition aux États-Unis et à d'autres destinations internationales.

**Guide des postes du Canada (y compris la section sur le conditionnement des envois et le tri préliminaire du courrier)** – *Les Guides de préparation et de tri préliminaire du courrier* ont été élaborés pour permettre aux clients de bien comprendre les exigences de Postes Canada en ce qui concerne la préparation et le tri préliminaire du courrier.

**Liste des fournisseurs de logiciels reconnus de tri préliminaire** – Cette liste a été dressée à l'aide d'un programme qui évalue les logiciels de tri préliminaire et de reconnaissance des codes à barres que Postes Canada juge acceptables.

**Nombre de chefs de ménage pour livraisons urbaines et rurales** – Ce document renferme des renseignements sur le nombre de points de remise (maisons, appartements, fermes et entreprises) pour vous permettre de déterminer le nombre d'articles que doit contenir votre envoi de la Médiaposte sans adresse.

## Comment nous joindre

Pour toute question sur :

les produits ou services Renseignements généraux	<b>Visitez <a href="http://www.postescanada.ca">www.postescanada.ca</a></b> Réseau du service aux entreprises Téléphone <b>1 800 260-7678</b>
les Outils électroniques d'expédition (OEE)	Information/inscription Visitez <b><a href="http://www.postescanada.ca/cal">www.postescanada.ca/cal</a></b> Service d'assistance technique Téléphone <b>1 800 277-4799</b>
les renseignements sur le paiement ou les comptes	par courriel à : <b><a href="mailto:cmg@postescanada.ca">cmg@postescanada.ca</a></b> Groupe de gestion du crédit Téléphone <b>1 800 267-7651</b>

## Code postal et autres produits

Le client peut conclure une convention de licence avec Postes Canada afin d'obtenir des données sur les codes postaux et les adresses, les chefs de ménage, les chefs de ménage-Plus et les modes de livraison. Ces produits aident le client quant à la validation et à la correction des adresses, à la préparation et au tri préliminaire du courrier et au ciblage de la Médiaposte sans adresse.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'abonnement à ces produits, communiquez avec un représentant de Postes Canada, rendez-vous à la page Web sur les Outils de gestion des adresses de Postes Canada ([www.postescanada.ca/ga](http://www.postescanada.ca/ga)) ou envoyez un courriel à : **[produits.donnees@postescanada.ca](mailto:produits.donnees@postescanada.ca)**

Le client peut également écrire à l'adresse suivante :

**LICENCE D'UTILISATION DES DONNÉES  
POSTES CANADA  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B216  
OTTAWA ON K1A 0B1**

## Comment nous joindre

Pour toute question sur :

les produits ou services Renseignements généraux	<b>Visitez <a href="http://www.postescanada.ca">www.postescanada.ca</a></b> Réseau du service aux entreprises Téléphone <b>1 800 260-7678</b>
les Outils électroniques d'expédition (OEE)	Information/inscription Visitez <b><a href="http://www.postescanada.ca/cal">www.postescanada.ca/cal</a></b> Service d'assistance technique Téléphone <b>1 800 277-4799</b>
les renseignements sur le paiement ou les comptes	par courriel à : <b><a href="mailto:cmg@postescanada.ca">cmg@postescanada.ca</a></b> Groupe de gestion du crédit Téléphone <b>1 800 267-7651</b>

## Code postal et autres produits

Le client peut conclure une convention de licence avec Postes Canada afin d'obtenir des données sur les codes postaux et les adresses, les chefs de ménage, les chefs de ménage-Plus et les modes de livraison. Ces produits aident le client quant à la validation et à la correction des adresses, à la préparation et au tri préliminaire du courrier et au ciblage de la Médiaposte sans adresse.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'abonnement à ces produits, communiquez avec un représentant de Postes Canada, rendez-vous à la page Web sur les Outils de gestion des adresses de Postes Canada ([www.postescanada.ca/ga](http://www.postescanada.ca/ga)) ou envoyez un courriel à : **[produits.donnees@postescanada.ca](mailto:produits.donnees@postescanada.ca)**.

Le client peut également écrire à l'adresse suivante :

**LICENCE D'UTILISATION DES DONNÉES  
POSTES CANADA  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B216  
OTTAWA ON K1A 0B1**

# Table de matières

<b>Objet du Guide du client – Poste-lettres à tarifs préférentiels<sup>MC</sup></b> .....	5-1
<b>1 Aperçu du service</b> .....	5-1
1.1 Qu'est-ce que la Poste-lettres à tarifs préférentiels? .....	5-1
1.2 Normes de service .....	5-2
1.3 Caractéristiques et options du service .....	5-3
1.3.1 Caractéristiques .....	5-3
1.3.1.1 Réexpédition .....	5-3
1.3.1.2 Renvoi à l'expéditeur .....	5-3
1.3.1.3 Articles non distribuables .....	5-3
1.3.2 Options .....	5-3
1.3.2.1 Ne pas faire suivre .....	5-3
<b>2 Contenu, présentation et caractéristiques physiques</b> .....	5-4
2.1 Contenu .....	5-4
2.1.1 Quels articles peuvent être admissibles au service Poste-lettres à tarifs préférentiels? .....	5-4
2.1.2 Pièces jointes .....	5-4
2.1.3 Quels articles ne sont pas admissibles au service Poste-lettres à tarifs préférentiels? .....	5-4
2.1.4 Objets inadmissibles .....	5-5
2.2 Présentation .....	5-6
2.2.1 Normes d'adressage .....	5-6
2.2.2 Marques .....	5-7
2.3 Caractéristiques physiques .....	5-8
2.3.1 Articles courts et longs (CL) .....	5-8
2.3.2 Articles surdimensionnés (surd.) .....	5-8
<b>3 Préparation du courrier</b> .....	5-9
3.1 Préparation et tri préliminaire du courrier .....	5-9
3.2 Résumé des options et des exigences clés .....	5-9
3.2.1 Articles courts et longs (CL) .....	5-9
3.2.2 Articles surdimensionnés (surd.) .....	5-11
3.3 Exactitude des adresses .....	5-12
3.4 Confirmation de l'admissibilité du courrier mécanisable .....	5-13

<b>4 Dépôt du courrier</b> .....	5-14
4.1 Avant le dépôt .....	5-14
4.1.1 Établissement du calendrier .....	5-14
4.1.2 Création d'une <i>Commande (Déclaration de dépôt)</i> .....	5-14
4.1.2.1 <i>Commande</i> préparée électroniquement (Outils électroniques d'expédition) .....	5-14
4.1.3 <i>Sommaire de dépôt</i> et <i>Détails de l'envoi</i> .....	5-15
4.1.4 Poids moyen pondéré .....	5-15
4.2 Au moment du dépôt .....	5-16
4.2.1 Lieu de dépôt .....	5-16
4.2.2 Envois qui ne satisfont pas aux exigences de la Poste-lettres à tarifs préférentiels .....	5-17
<b>5 Tarification</b> .....	5-18
5.1 Tarification .....	5-18
5.1.1 Volume minimal et tarifs compensatoires .....	5-18
5.1.2 Tarification progressive .....	5-18
<b>6 Conditions propres à la Poste-lettres à tarifs préférentiels</b> .....	5-19
6.1 Modalités de paiement .....	5-19
6.2 Conditions générales .....	5-19

*Nota :*

Afin de faciliter la lecture du présent Guide, nous avons utilisé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

## **Objet du *Guide du client* – *Poste-lettres à tarifs préférentiels*<sup>MC</sup>**

Ce *Guide du client* renferme des renseignements détaillés visant à aider le client à tirer le maximum du service Poste-lettres à tarifs préférentiels de Postes Canada.

Il fait partie intégrante de la Convention que le client a signée avec Postes Canada. En outre, il précise les circonstances et les autres conditions qui s'appliquent à ce service.

Le client devrait s'assurer qu'il utilise la version la plus récente du *Guide du client*, qui est affichée dans le site [www.postescanada.ca/guides\\_du\\_client](http://www.postescanada.ca/guides_du_client) et comprend toutes les modifications apportées. Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans le *Guide du client - Poste-lettres à tarifs préférentiels*.

### **1.1 Qu'est-ce que la Poste-lettres à tarifs préférentiels ?**

La Poste-lettres à tarifs préférentiels désigne une catégorie du service Poste-lettres qui regroupe des articles identiques de courrier court et long (CL) et surdimensionné (surd.) standard, défini par Postes Canada, qui doivent être déposés et livrés au Canada.

Pour obtenir un tarif préférentiel pour les articles de la Poste-lettres, le client doit conclure une convention avec Postes Canada et s'assurer que le courrier respecte les exigences établies par Postes Canada. Ces exigences comprennent notamment la préparation et le tri préliminaire du courrier, l'exactitude des adresses, la confirmation de l'admissibilité, le taux d'acceptabilité et de lisibilité requis pour le traitement du courrier, les dimensions, le poids, le procédé de passation d'une *Commande (Déclaration de dépôt)*, l'utilisation du logiciel Outils électroniques d'expédition (OEE), et autres. Dans la catégorie de la Poste-lettres à tarifs préférentiels, plusieurs options de préparation et de tri préliminaire du courrier sont offertes aux clients. Ces options sont les suivantes :

- le courrier CL et surdimensionné mécanisable;
- le tri préliminaire à faible densité du courrier CL et surdimensionné;
- le tri préliminaire à haute densité du courrier CL.

#### **Aperçu du courrier CL et surdimensionné mécanisable**

On entend par courrier mécanisable le courrier qui doit être préparé de manière à en permettre le traitement par l'entremise des machines de traitement automatisé du courrier de Postes Canada. De plus, le courrier doit atteindre le taux de lisibilité à la machine prescrit afin d'être admissible au tarif du courrier mécanisable. Le taux de lisibilité pour le courrier CL est de 95 % et le taux de lisibilité pour le courrier surdimensionné est de 85 %. Le courrier mécanisable ne peut être déposé qu'à des établissements mécanisés approuvés. Un dépôt minimal de 5 000 articles identiques est requis.

**Aperçu du tri préliminaire à faible densité du courrier CL et surdimensionné**

On entend par courrier prétrié à faible densité le courrier qui doit être trié selon un ordre séquentiel, groupé et placé dans des conteneurs de manière à permettre à Postes Canada de sauter certaines étapes et installations de traitement au sein de son réseau de distribution. Un dépôt minimal de 5 000 articles identiques est requis.

**Aperçu du tri préliminaire à haute densité du courrier CL**

On entend par courrier prétrié à haute densité le courrier qui doit être trié selon un ordre séquentiel, groupé et placé dans des conteneurs de manière à permettre à Postes Canada de sauter certaines étapes et installations de traitement au sein de son réseau de distribution. Le tri préliminaire à haute densité est utile aux clients qui peuvent produire des envois en grand nombre dans un secteur de livraison, notamment les entreprises de services publics. Un dépôt minimal de 500 articles identiques est requis.

**1.2 Normes de service**

Postes Canada a élaboré des normes de service pour les envois de la Poste-lettres à tarifs préférentiels préparés comme il convient.

Le client doit respecter les exigences en matière de calendrier précisées à la section 4.1.1 à la page 5-14 du présent Guide afin d'assurer que les bonnes dispositions ont été prises pour une livraison conforme à la demande de celui-ci.

Les normes de service sont une estimation du temps qui pourrait être nécessaire pour livrer le courrier du point de dépôt au point de destination. Ces normes de service ne sont pas garanties.

Voici un aperçu général des normes de service de la Poste-lettres à tarifs préférentiels :

<b>À L'ÉCHELLE LOCALE</b>	2 jours ouvrables
<b>À L'ÉCHELLE PROVINCIALE</b>	3 jours ouvrables
<b>À L'ÉCHELLE NATIONALE</b>	4 jours ouvrables

Ces normes de service ne s'appliquent pas aux régions du Nord ni aux centres éloignés aux termes définis par Postes Canada et ne s'appliquent pas non plus aux articles réexpédiés ou retournés.

*Nota :*

- Le nombre de jours indiqué ne comprend pas le jour du dépôt, les fins de semaine ni les jours fériés.
- Les dépôts effectués en fin de semaine et les jours fériés sont présumés déposés le jour ouvrable suivant.
- Les normes de service peuvent être modifiées sans préavis.

Veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* à l'adresse [www.postescanada.ca/guidedespostes](http://www.postescanada.ca/guidedespostes) pour en savoir davantage sur les normes de service.

## 1.3 Caractéristiques et options du service

### 1.3.1 Caractéristiques

#### 1.3.1.1 Réexpédition

Un article de la Poste-lettres à tarifs préférentiels qui ne peut être livré à l'adresse indiquée parce que le destinataire a déménagé sera réexpédié sans frais supplémentaires si un *Avis de changement d'adresse* (ACA) est en vigueur.

#### 1.3.1.2 Renvoi à l'expéditeur

Les articles de la Poste-lettres à tarifs préférentiels qui ne peuvent être livrés ou pour lesquels aucun *Avis de changement d'adresse* n'est en vigueur seront retournés sans frais à l'expéditeur lorsqu'une adresse de retour au Canada figure à l'extérieur de l'article. Lorsque l'adresse de retour figure à l'intérieur de l'article, il sera retourné à l'expéditeur, moyennant des frais.

#### 1.3.1.3 Articles non distribuables

Un article de la Poste-lettres à tarifs préférentiels sera traité comme un envoi non distribuable dans les situations suivantes :

- l'adresse figurant sur l'article est incomplète ou n'est pas valide;
- l'article porte une adresse qui n'existe pas;
- l'article est refusé par son destinataire;
- la livraison est interdite par la loi;
- l'article ne peut être livré au destinataire pour toute autre raison.

Les articles non distribuables qui ne peuvent être réexpédiés seront jetés ou recyclés, à la discrétion de Postes Canada.

### 1.3.2 Options

#### 1.3.2.1 Ne pas faire suivre

Le service « Ne pas faire suivre » est une option offerte en vertu d'une convention distincte. Si un article ne peut être livré à l'adresse indiquée parce que le destinataire a rempli un *Avis de changement d'adresse* (ACA) de Postes Canada, l'option « Ne pas faire suivre » permet au client d'exiger qu'un article de la Poste-lettres à tarifs préférentiels du régime intérieur soit renvoyé à l'adresse de l'expéditeur indiquée sur l'article plutôt que réexpédié au destinataire.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec un représentant de Postes Canada.

# Contenu, présentation et caractéristiques physiques

## 2.1 Contenu

### 2.1.1 Quels articles peuvent être admissibles au service Poste-lettres à tarifs préférentiels ?

Un article de la Poste-lettres à tarifs préférentiels peut être :

- une lettre;
- une carte;
- une carte postale;
- un envoi à découvert;
- un rapport annuel, semestriel ou trimestriel;
- un sondage;
- une description d'un produit ou d'un service;
- une procuration;
- un avis d'élection au niveau fédéral, provincial ou municipal;
- un reçu ou une facture (ou un document similaire renfermant des renseignements financiers);
- un CD ou un DVD (doit être soumis à Postes Canada pour que des essais soient effectués et qu'une approbation soit accordée).

### 2.1.2 Pièces jointes

La Poste-lettres à tarifs préférentiels peut comporter des pièces jointes, à condition qu'elles ne nuisent pas au traitement mécanisé.

Les pièces jointes qui sont fabriquées d'un matériel autre que du papier doivent être approuvées au préalable, à l'exception des cartes de plastique qui respectent les exigences de souplesse énoncées à la section « Normes postales canadiennes » du *Guide des postes du Canada*.

### 2.1.3 Quels articles ne sont pas admissibles au service Poste-lettres à tarifs préférentiels ?

Pour être admissibles au service Poste-lettres à tarifs préférentiels, les articles déposés doivent satisfaire aux critères précis qui caractérisent la Poste-lettres à tarifs préférentiels et doivent être conditionnés pour l'expédition de manière à prévenir la perte ou l'endommagement de tout envoi et à en faciliter l'examen.

L'amalgame des envois de la Poste-lettres à tarifs préférentiels est interdite. Veuillez consulter la section 8.23 à la page 5-18 « Propriété du courrier », dans les *Conditions propres à la Poste lettres à tarifs préférentiels*.

### 2.1.4 Objets inadmissibles

En général, les objets inadmissibles sont des articles :

- qui sont défendus par la loi (c.-à-d. qu'ils sont illégaux, obscènes ou frauduleux);
- qui ne peuvent être expédiés parce qu'ils ne respectent pas certaines caractéristiques physiques ou certaines exigences relatives aux marques;
- qui contiennent des produits ou des substances qui pourraient
  - blesser ceux qui doivent les manipuler,
  - endommager le matériel postal et d'autres articles du courrier,
  - coincer d'autre courrier.

Tout article qui porte un timbre-poste altéré qui constitue une violation de l'article 52 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*, ou qui porte une mention ou une marque au mépris de l'article 58 de cette Loi est également considéré comme un objet inadmissible.

*Nota :*

Des sollicitations qui ressemblent à des factures ou à des états de compte doivent porter une mention indiquant clairement que le règlement de la facture relative à l'offre n'est pas obligatoire à moins que l'offre ne soit acceptée. Les exigences précises relatives à la formulation et à la présentation sont énoncées en détail dans le *Règlement sur les sollicitations par la voie du courrier* en vertu de la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

De plus amples renseignements sur les restrictions visant les objets inadmissibles figurent à la section sur les « Objets inadmissibles » du *Guide des postes du Canada*.

Il relève du client de veiller à ce qu'un article ne contienne aucun matériel inadmissible et qu'il puisse être expédié par la poste.

Consultez la section 4.2.2 à la page 5-16 pour obtenir des renseignements sur le traitement des envois non conformes.

## 2.2 Présentation

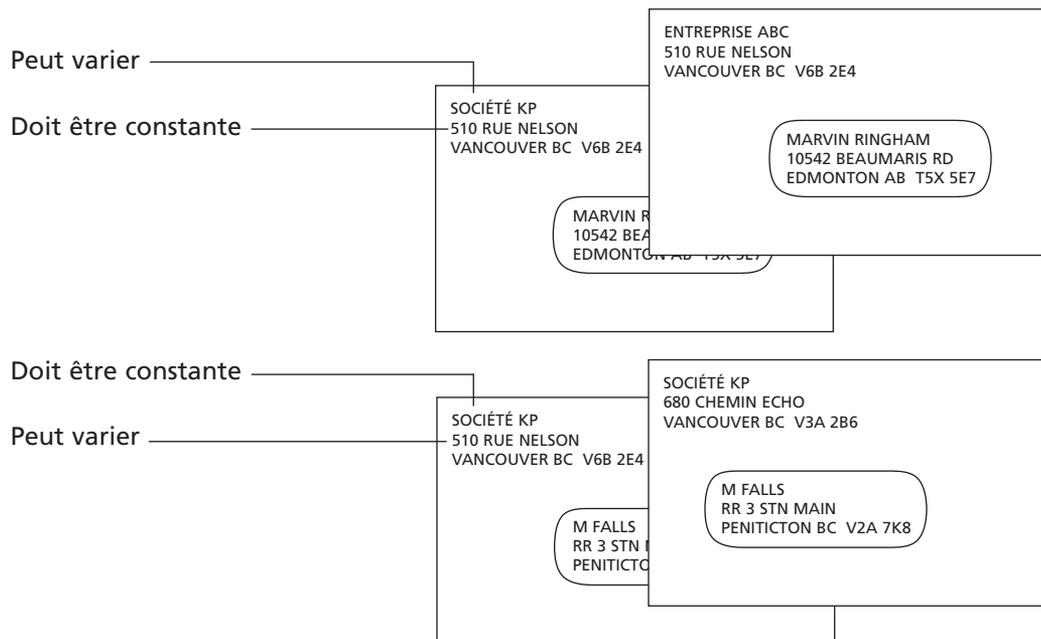
Tous les articles de la Poste-lettres à tarifs préférentiels doivent être identiques sur le plan de la conception et des caractéristiques physiques, exception faite du poids, de l'épaisseur et de la couleur de l'enveloppe.

### 2.2.1 Normes d'adressage

Chaque article de la Poste-lettres à tarifs préférentiels doit être adressé à un particulier ou à une entreprise. L'adresse doit être complète et comporter le code postal valide se rapportant à cette adresse.

L'emplacement de l'adresse et de la fenêtre doit être le même sur tous les articles. L'adresse de retour peut varier, à condition que l'adresse proprement dite ou le nom ou le logo de l'entreprise à laquelle les articles doivent être retournés soit identique. Une seule adresse de retour au Canada uniquement est acceptée.

Pour les envois de la Poste-lettres à tarifs préférentiels, l'emplacement de la fenêtre destinée à l'adresse et la pellicule qui la recouvre doivent être conformes aux exigences stipulées à la section « Normes postales canadiennes » (rubrique Poste-lettres) du *Guide des postes du Canada*, qu'il est possible de consulter à l'adresse [www.postescanada.ca/guidedespostes](http://www.postescanada.ca/guidedespostes)



Le courrier court et long (CL) ne peut être expédié dans des emballages transparents.

Le courrier surdimensionné peut être expédié dans des emballages scellés transparents, s'il respecte les exigences pertinentes stipulées dans le *Guide des postes du Canada*.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les normes d'adressage, veuillez consulter le *Guide canadien d'adressage* à l'adresse [www.postescanada.ca/pltpdocumentsdesoutien](http://www.postescanada.ca/pltpdocumentsdesoutien) ou communiquer avec un représentant de Postes Canada.

### 2.2.2 Marques

Le client ne peut utiliser les vignettes postales, les logos, les marques de commerce ou les marques de Postes Canada que s'il a obtenu, au préalable, le consentement par écrit de cette dernière. L'utilisation par le client doit être strictement conforme au consentement accordé. Toute utilisation non autorisée constitue une infraction à la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

Il faut noter que tout article sera considéré comme un objet inadmissible s'il porte, à l'extérieur, une marque ou une étiquette possédant l'une des caractéristiques suivantes qui n'a pas été fournie ou autorisée par Postes Canada :

- toute illustration susceptible d'être prise pour un timbre-poste, une empreinte d'affranchissement ou une étiquette de service;
- toute étiquette ou tout message imprimé qui évoque que l'objet recevra un traitement particulier, une livraison rapide ou d'autres services postaux qui n'auraient pas été achetés par le client (cependant, le client peut apposer sur les articles des étiquettes à l'intention du destinataire qui présentent des directives clairement et uniquement liées au contenu de l'envoi et qui n'auront pas pour effet de faire de l'article un objet inadmissible);
- toute reproduction d'une étiquette, d'une mention ou d'une marque utilisée par Postes Canada qui pourrait créer une confusion et avoir des répercussions sur le traitement de l'article, p. ex. une confusion quant au service pour lequel le client a payé.

Avant de procéder à l'impression de ces étiquettes, messages ou autres marques, il incombe au client de soumettre à Postes Canada une proposition à cet effet et de la faire approuver au préalable.

*Nota :*

Les tierces parties ne sont en aucun cas autorisées à utiliser ou à reproduire le slogan « De partout... jusqu'à vous<sup>MC</sup> ». Ce slogan est la propriété de Postes Canada et est réservé à son usage exclusif. En aucun cas une tierce partie ne sera autorisée à utiliser ce slogan ou à en créer un « dérivé ».

## 2.3 Caractéristiques physiques

Chaque article de l'envoi Poste-lettres à tarifs préférentiels doit être scellé, être de forme rectangulaire et répondre aux normes en matière de dimensions et de poids.

### 2.3.1 Articles courts et longs (CL)

Dimension	Longueur	Largeur	Épaisseur
<b>Mécanisable/Tri préliminaire</b>			
Maximale – enveloppe/ envoi à découvert*	245 mm	156 mm	5 mm
Maximale – carte	235 mm	120 mm	5 mm
Minimale – enveloppe/carte	140 mm	90 mm	0,18 mm
Poids	Minimale		Maximale
<b>Mécanisable</b>			
Enveloppe/envoi à découvert		3 g	50 g
<b>Tri préliminaire</b>			
Enveloppe/envoi à découvert		3 g	100 g
Rapport longueur-largeur	Minimale		Maximale
<b>Mécanisable/Tri préliminaire</b>		1,3:1	2,6:1

### 2.3.2 Articles surdimensionnés (surd.)

Dimension	Longueur	Largeur	Épaisseur
<b>Mécanisable</b>			
Maximale			
– Enveloppe envoi à découvert*	380 mm	270 mm	20 mm
Minimale			
– Enveloppe envoi à découvert*	140 mm	90 mm	0,5 mm
<b>Tri-préliminaire</b>			
Maximale – enveloppe	380 mm	270 mm	20 mm
Minimale – enveloppe	140 mm	90 mm	0,5 mm
Poids	Minimale		Maximale
<b>Mécanisable</b>		10 g	500 g
<b>Tri préliminaire</b>		5 g	500 g
<b>Carte</b>		**	**

\* Un envoi à découvert est un article qui n'a pas de couverture extérieure, d'emballage ni d'enveloppe venant s'ajouter au papier ou au matériel sur lequel se trouve la communication écrite.

\*\* Il n'existe aucune exigence précise en matière de poids dans le cas des cartes, car ces exigences sont établies selon le grammage du papier utilisé et les dimensions de la carte.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section « Normes postales canadiennes » du *Guide des postes du Canada* à l'adresse [www.postescanada.ca/guidedespostes](http://www.postescanada.ca/guidedespostes)

## 3.1 Préparation et tri préliminaire du courrier

La préparation du courrier est l'activité qui consiste à redresser les articles de courrier, à les conteneuriser et à étiqueter les sacs et les conteneurs. Ces tâches ont pour objet de permettre le traitement mécanisé du courrier (s'il y a lieu), de le protéger, d'en déterminer le type et d'en faciliter la manutention.

Le tri préliminaire du courrier comprend le tri par ordre séquentiel, le groupement, la mise en conteneurs des articles de courrier ainsi que l'identification des conteneurs, afin de permettre à Postes Canada d'éviter diverses étapes et installations de traitement au sein du réseau de distribution du courrier.

Les spécifications détaillées pour la préparation et le tri préliminaire de la Poste-lettres à tarifs préférentiels se trouvent à la section « Préparation et tri préliminaire du courrier » du *Guide des postes du Canada*, accessible à partir du site Web de Postes Canada à l'adresse [www.postescanada.ca/guidedespostes](http://www.postescanada.ca/guidedespostes)

## 3.2 Résumé des options et des exigences clés

### 3.2.1 Articles courts et longs

Option de service	Principales exigences
Articles courts et longs (CL)	
Courrier mécanisable	<ul style="list-style-type: none"><li>• minimum de 5 000 articles par dépôt;</li><li>• taux de lisibilité par lecteur optique de caractères multiligne (LOCML) : 95 %;</li><li>• présentation d'un <i>Énoncé d'exactitude des adresses</i>;</li><li>• conformité aux caractéristiques physiques du service (énumérées à la section 2.3 à la page 5-8);</li><li>• conformité aux exigences de confirmation de l'admissibilité du courrier mécanisable (énumérées à la section 3.4 à la page 5-13);</li><li>• conformité aux normes postales énoncées à la section « Normes de service » du <i>Guide des postes du Canada</i>;</li><li>• conteneurisation : conteneur à lettres (conteneur à parois rigides utilisé surtout pour le transport des articles courts et longs);</li><li>• mention sur l'étiquette du conteneur : <b>CL Poste-lettres mécanisable</b>;</li><li>• l'envoi doit être déposé dans un établissement approuvé pour le courrier mécanisable* (les établissements sont énumérés à la section 4.2.1 à la page 5-16).</li></ul>

### 3.2.1 Articles courts et longs (suite)

Option de service Articles courts et longs (CL)	Principales exigences
Tri préliminaire à faible densité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum de 5 000 articles par dépôt;</li> <li>• présentation d'un <i>Énoncé d'exactitude des adresses</i>;</li> <li>• utilisation obligatoire d'un logiciel reconnu de tri préliminaire;</li> <li>• un <i>Sommaire de dépôt</i> doit accompagner chaque dépôt (consulter la section 4.1.3 à la page 5-15);</li> <li>• le document <i>Détails sur le dépôt</i> est requis sur demande de Postes Canada;</li> <li>• conformité aux caractéristiques physiques exigées (énumérées à la section 2.3 à la page 5-8);</li> <li>• conformité aux normes postales énoncées à la section « Normes de service » du <i>Guide des postes du Canada</i>;</li> <li>• code de mode de livraison (CML) sur chaque article de courrier urbain;</li> <li>• minimum de cinq (5) articles par mode de livraison (ML) ou installation de livraison rurale (ILR);</li> <li>• au moins un conteneur plein destiné à une installation de livraison ou à un centre de desserte postale (CDP);</li> <li>• conteneurisation : conteneur à lettres;</li> <li>• mention sur l'étiquette du conteneur : <b>CL Poste-lettres – Tri préliminaire à faible densité.</b></li> </ul>
Tri préliminaire à haute densité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum de 500 articles par dépôt;</li> <li>• présentation d'un <i>Énoncé d'exactitude des adresses*</i>;</li> <li>• utilisation obligatoire d'un logiciel reconnu de tri préliminaire;</li> <li>• un <i>Sommaire de dépôt</i> doit accompagner chaque dépôt (consulter la section 4.1.3 à la page 5-15);</li> <li>• le document <i>Détails sur le dépôt</i> est requis sur demande de Postes Canada;</li> <li>• conformité aux caractéristiques physiques exigées (énumérées à la section 2.3 à la page 5-8);</li> <li>• conformité aux normes postales énoncées à la section « Normes de service » du <i>Guide des postes du Canada</i>;</li> <li>• code de mode de livraison (CML) sur chaque article de courrier urbain*;</li> <li>• au moins 80 % du dépôt composé d'au moins 50 articles par mode de livraison (ML) ou installation de livraison rurale (ILR) – 20 % composé d'au moins cinq (5) articles par mode de livraison (ML) ou installation de livraison rurale (IRL);</li> <li>• au moins un conteneur plein destiné à une installation de livraison ou à un centre de desserte postale (CDP);</li> <li>• conteneurisation : conteneur à lettres;</li> <li>• mention sur l'étiquette du conteneur : <b>CL Poste-lettres – Tri-préliminaire à haute densité.</b></li> </ul>

\* Le client qui dépose des articles de courrier court et long (CL) prétriés à haute densité dans les bureaux sans service de facteur (non desservis par des facteurs), à destination de ces mêmes bureaux, n'est pas tenu de respecter les exigences d'exactitude des adresses et du code de mode de livraison (CML). Toutes les autres exigences doivent toutefois être respectées pour se prévaloir de l'option du service de tri préliminaire à haute densité.

### 3.2.2 Articles surdimensionnés

Option de service Surdimensionnés (surd.)	Principales exigences
Courrier mécanisable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum de 5 000 articles par dépôt;</li> <li>• taux de lisibilité par machine à trier les grands objets plats (MTGOP) : 85 %;</li> <li>• présentation d'un <i>Énoncé d'exactitude des adresses</i>;</li> <li>• conformité aux caractéristiques physiques exigées (énumérées à la section 2.3 à la page 5-8);</li> <li>• conformité aux exigences de confirmation de l'admissibilité du courrier mécanisable (énumérées à la section 3-4, à la page 5-13);</li> <li>• conformité aux normes postales énoncées à la section « Normes de service » du <i>Guide des postes du Canada</i>;</li> <li>• conteneurisation : conteneur à grands objets plats (conteneur à parois rigides utilisé surtout pour le transport des articles surdimensionnés);</li> <li>• mention sur l'étiquette du conteneur : <b>Surd. Poste-lettres mécanisable.</b></li> </ul>
Tri préliminaire à faible densité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• minimum de 5 000 articles par dépôt;</li> <li>• présentation d'un <i>Énoncé d'exactitude des adresses</i>;</li> <li>• utilisation obligatoire d'un logiciel reconnu de tri préliminaire;</li> <li>• un <i>Sommaire de dépôt</i> doit accompagner chaque dépôt (consulter la section 4.1.3 à la page 5-15);</li> <li>• le document <i>Détails sur le dépôt</i> est requis sur demande de Postes Canada;</li> <li>• conformité aux caractéristiques physiques exigées (énumérées à la section 2.3 à la page 5-8);</li> <li>• conformité aux normes postales énoncées à la section « Normes de service » du <i>Guide des postes du Canada</i>;</li> <li>• code de mode de livraison (CML) sur chaque article de courrier urbain;</li> <li>• minimum de cinq (5) articles par mode de livraison (ML) ou installation de livraison rurale (ILR);</li> <li>• au moins un conteneur plein destiné à une installation de livraison ou à un centre de desserte postale (CDP);</li> <li>• conteneurisation : conteneur à grands objets plats;</li> <li>• mention sur l'étiquette du conteneur : <b>Surd. Poste-lettres – Tri préliminaire à faible densité.</b></li> </ul>

### 3.3 Exactitude des adresses

Le Programme d'exactitude des adresses vise à inciter les clients à inscrire les adresses exactes sur le courrier. Chaque envoi doit être adressé à un particulier ou à une entreprise. L'adresse doit être complète et comporter le code postal valide se rapportant à cette adresse.

L'adressage uniforme et exact élimine la nécessité de la manutention supplémentaire ou des tentatives réitérées de livraison. Ainsi, le client profite d'un service plus efficace et à meilleur prix. L'adressage exact aide à livrer le courrier à temps chaque fois.

La norme d'exactitude des adresses est de 95 %. Cette norme est atteinte lorsque 95 % des adresses figurant dans la base de données sont réputées valides. Si le logiciel de validation des adresses ou de correction et de validation des adresses du client produit un *Énoncé d'exactitude des adresses* (EEA) de moins de 95 %, le tarif de l'envoi sera majoré.

Le client doit inscrire dans sa *Commande (Déclaration de dépôt)* le pourcentage d'exactitude des adresses et la date d'expiration de son *Énoncé d'exactitude des adresses* (EEA).

Le client qui dépose des articles de courrier court et long (CL) prétriés à haute densité dans les bureaux sans service de facteur (non desservis par des facteurs), à destination de ces mêmes bureaux, n'est pas tenu de respecter les exigences d'exactitude des adresses et du code de mode de livraison (CML). Toutes les autres exigences doivent toutefois être respectées pour se prévaloir de l'option du service de tri préliminaire à haute densité.

Le client doit conserver une copie valide de l'*Énoncé d'exactitude des adresses* (EEA) dans ses dossiers au cas où Postes Canada en demanderait une copie.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Programme d'exactitude des adresses, veuillez consulter la publication *Programme d'exactitude des adresses – Guide du client* dans le site Web [www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca) ou communiquer avec un représentant de Postes Canada.

### 3.4 Confirmation de l'admissibilité du courrier mécanisable

Pour être admissible aux tarifs de la Poste-lettres à tarifs préférentiels mécanisable, le courrier doit avoir fait l'objet d'une confirmation de son admissibilité. La confirmation de l'admissibilité permet au client de déposer sans difficulté son courrier mécanisable à une installation de Postes Canada.

Pour devenir admissible, le client doit présenter pour un essai un échantillon de courrier composé d'au moins 200 articles identiques à ceux qui seront déposés et considérés comme du courrier mécanisable. Postes Canada se réserve le droit de vérifier périodiquement le courrier déposé par ses clients.

Lorsque l'admissibilité d'un client a été confirmée, s'il est déterminé qu'un dépôt ne satisfait pas aux critères d'admissibilité du courrier mécanisable, Postes Canada en avisera le client en communiquant par téléphone, télécopieur ou en personne avec la personne-ressource générale précisée sur le *Formulaire d'activation d'une convention*. Le client devra corriger la situation dans les trois (3) jours suivant l'avis ou avant la date du prochain dépôt de courrier mécanisable, si ce délai est plus long. Il s'agit ici de la « période de grâce ».

Si l'envoi ne respecte pas les spécifications de la catégorie de service demandée, le client peut reconditionner l'envoi de manière à respecter les spécifications ou acquitter le tarif de la catégorie de service admissible suivante.

Un représentant de Postes Canada peut fournir des détails sur les diverses exigences, par exemple où envoyer les échantillons pour vérification, et répondre aux autres questions du client.

# 4 Dépôt du courrier

## 4.1 Avant le dépôt

### 4.1.1 Établissement du calendrier

Les dépôts effectués aux établissements de traitement de Postes Canada sont régis par les exigences locales préétablies. Ces exigences peuvent comprendre un préavis, l'établissement d'un calendrier et le contenu de l'envoi.

Il est possible que les clients soient tenus de fournir un plan de dépôt ou un calendrier des dépôts qui précise les détails relatifs à l'envoi, notamment le volume, la date et l'heure des dépôts, etc. Ces détails permettront un dépôt sans problème et le traitement rapide des envois du client.

### 4.1.2 Création d'une *Commande (Déclaration de dépôt)*

Le client doit remplir au complet et avec exactitude puis soumettre une *Commande (Déclaration de dépôt)* en se servant du logiciel Outils électroniques d'expédition (OEE). L'utilisation des Outils électroniques d'expédition pour préparer et soumettre une *Commande* est obligatoire pour bénéficier des tarifs de la Poste-lettres à tarifs préférentiels établis dans la Convention.

Deux (2) copies papier de la *Commande (Déclaration de dépôt)* préparées électroniquement doivent être remises à un représentant autorisé d'une installation postale approuvée par Postes Canada au moment du dépôt.

#### 4.1.2.1 *Commande* préparée électroniquement (Outils électroniques d'expédition)

Le client doit préparer et soumettre en ligne une *Commande (Déclaration de dépôt)* ou télécharger la version hors ligne des documents pour les préparer et les transmettre au moment qui lui convient. Cette méthode réduit la paperasse et les risques d'erreur tout en offrant au client plus de commodité.

Le client peut télécharger gratuitement Outils électroniques d'expédition (OEE) sur le site [www.postescanada.ca/cal](http://www.postescanada.ca/cal) en s'inscrivant pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe. Pour toute question d'ordre technique sur les Outils électroniques d'expédition, veuillez communiquer avec le Service d'assistance technique, au **1 800 277-4799**.

Le client peut visiter le site Web [www.postescanada.ca/cal](http://www.postescanada.ca/cal) pour obtenir de plus amples renseignements.

### 4.1.3 Sommaire de dépôt et détails de l'envoi

Ces documents ne sont requis que pour le courrier à tri préliminaire.

Le **Sommaire de dépôt** comporte des renseignements généraux au sujet du client et du logiciel de tri préliminaire utilisé pour l'envoi. Le **Sommaire de dépôt** est généré automatiquement par le logiciel de tri préliminaire et doit accompagner chaque dépôt, à moins d'arrangements particuliers avec le client.

Le document **Détails sur le dépôt** offre une répartition détaillée des renseignements sur la préparation et le tri préliminaire du courrier et n'est requis que sur demande de Postes Canada.

Veillez consulter le site Web de Postes Canada à l'adresse **www.postescanada.ca/am\_liste** pour connaître les fournisseurs de logiciels de tri préliminaire reconnus.

### 4.1.4 Poids moyen pondéré

Un envoi peut être composé d'articles de divers poids (y compris des articles dont le poids est supérieur ou inférieur au poids de base).

Lorsqu'un envoi se compose d'articles dont le poids diffère, le client peut choisir d'inscrire l'information sur la **Commande (Déclaration de dépôt)** en utilisant le poids moyen pondéré par article.

Il faut faire des calculs distincts pour les articles d'un envoi pesant plus que le poids de base et ceux qui pèsent moins que le poids de base, et inscrire les résultats sur la **Commande (Déclaration de dépôt)**.

**EXEMPLE** : 5 000 articles CL devant faire l'objet d'un tri préliminaire à faible densité; 2 000 articles pèsent 40 grammes chacun et 3 000, 60 grammes chacun.

Poids moyen pondéré = poids total de tous les articles divisé par le nombre total d'articles.

#### Calcul du poids moyen pondéré

	A	B	C	D
<b>Tri préliminaire à faible densité</b>	<b>Nombre d'articles</b>	<b>Poids par article (en grammes)</b>	<b>Poids total (en grammes)</b>	Total (C) divisé par le total (A) = poids moyen pondéré (en grammes)
	2 000	40	80 000	
	3 000	60	180 000	
<b>Total</b>	5 000		260 000	<b>52 grammes</b>

## 4.2 Au moment du dépôt

### 4.2.1 Lieu de dépôt

Les articles de la Poste-lettres à tarifs préférentiels doivent être présentés pour dépôt à un représentant autorisé à une installation postale approuvée par Postes Canada. Les articles de la Poste-lettres à tarifs préférentiels ne peuvent pas être déposés dans les boîtes aux lettres publiques ni dans d'autres récipients à courrier. Chaque dépôt doit être accompagné d'une *Commande (Déclaration de dépôt)*.

Les articles de la Poste-lettres à tarifs préférentiels mécanisables doivent être déposés dans l'un des établissements approuvés de Postes Canada suivants\* :

Articles court et long	Articles surdimensionnés	Adresse
St. John's (T.-N.)	s.o.**	98 KENMOUNT RD ST. JOHN'S NL A1B 3T3
Halifax (N.-É.)	s.o.**	6175 RUE ALMON HALIFAX NS B3K 5N4
Saint John (N.-B.)	s.o.**	125 AV ROTHESAY SAINT JOHN NB E2L 2B0
Québec (Qc)	s.o.**	300 RUE ST-PAUL QUÉBEC QC G1K 3W0
Montréal Léo Blanchette (Qc)	Montréal Léo Blanchette (Qc)	555 RUE MCARTHUR ST. LAURENT QC H4T 1T4
Ottawa (Ont.)	Ottawa (Ont.)	1424 CALEDON PL OTTAWA ON K1A 0C1
Toronto South Central (Ont.)	Toronto South Central (Ont.)	969 AV EASTERN TORONTO ON M4L 1A5
Hamilton (Ont.)	Hamilton (Ont.)	393 MILLEN RD STONE CREEK ON L8E 5A8
London (Ont.)	London (Ont.)	951 AV Highbury LONDON ON N5Y 1B0
Windsor (Ont.)	s.o.**	4255 WALKER RD WINDSOR ON N8W 4W0
Winnipeg (Man.)	Winnipeg (Man.)	266 AV GRAHAM WINNIPEG MB R3C 0K4
Regina (Sask.)	s.o.**	2200 PROM SASKACHEWAN REGINA SK S4P 0B5
Saskatoon (Sask.)	s.o.**	817 RUE 51 E SASKATOON SK S7K 5C6
Calgary (Alb.)	Calgary (Alb.)	1100 AV 49 NE CALGARY AB T2E 0A0
Edmonton (Alb.)	Edmonton (Alb.)	12135 RUE 149 EDMONTON AB T5L 2J0
Vancouver (C.-B.)	Vancouver (C.-B.)	349 RUE WEST GEORGIA VANCOUVER BC V6B 1Y9
Victoria (C.-B.)	s.o.**	4181 AV GLANFORD VICTORIA BC V8Z 4B0

\*Peuvent être modifiés sans préavis. \*\*N'est pas accepté à cet emplacement.

#### **4.2.2 Envois qui ne satisfont pas aux exigences de la Poste-lettres à tarifs préférentiels**

Veillez vous référer aux « Critères d'admissibilité » des *Conditions générales*, section 8, pour savoir comment sont traités les envois non conformes.

À partir d'aujourd'hui et jusqu'à avis contraire, dans certains cas de non-conformité établis par Postes Canada, le tarif des « autres articles de la Poste-lettres » sera remplacé par le tarif du courrier ordinaire standard correspondant à la catégorie de poids.

# 5 Tarification

## 5.1 Tarification

Veillez consulter la *Grille tarifaire de la Poste-lettres à tarifs préférentiels* à l'adresse [www.postescanada.ca/guides\\_du\\_client](http://www.postescanada.ca/guides_du_client) pour connaître les tarifs publiés applicables en vigueur.

Afin de se prévaloir de ces tarifs, le client doit satisfaire à toutes les conditions qui s'appliquent à la Poste-lettres, y compris les exigences en matière de spécifications, d'exactitude des adresses, et de préparation et tri préliminaire du courrier, suivant les stipulations énoncées à la présente Convention.

### 5.1.1 Volume minimal et tarifs compensatoires

Le client peut déposer un nombre inférieur au volume minimal énoncé, à condition que la différence entre le volume réel et le volume minimal soit indiquée et facturée au tarif compensatoire pertinent.

### 5.1.2 Tarification progressive

La formule de tarification progressive permet des tarifs progressifs lorsque les articles dépassent le poids de base. Le poids de base pour le service Poste-lettres à tarifs préférentiels se situe à 50 grammes (articles CL) et à 100 grammes (articles surdimensionnés). La formule ajoute un tarif par gramme, au-delà du tarif de base, pour la portion du poids qui dépasse le poids de base.

# Conditions propres à la Poste-lettres à tarifs préférentiels

6

## 6.1 Modalités de paiement

Pour les modalités générales de paiement, veuillez consulter la section 7, « Modes de paiement ».

## 6.2 Conditions générales

Pour les conditions générales, veuillez consulter la section 8, « Conditions générales », qui ont été modifiées comme suit :

### Ajouter **8.23 Propriété du courrier**

Le client convient que les articles déposés aux termes de la présente Convention seront déposés uniquement en son nom ou au nom de l'utilisateur autorisé, que les articles ne seront pas amalgamés ou regroupés et qu'ils ne proviendront pas de sources autres que celles approuvées par Postes Canada.

5

# Modes de paiement



# Table des matières

## **7 Modes de paiement**

7.1 Options de paiement .....	7-1
7.1.1 Carte de crédit .....	7-1
7.1.2 Machine à affranchir .....	7-2
7.1.3 Compte .....	7-3
7.1.4 Paiement au moment de l'envoi .....	7-3
7.2 Paiement .....	7-4
7.3 Facture et relevé de compte .....	7-4
7.4 Gestion de mes comptes .....	7-4
7.5 Paiement en retard .....	7-5
7.6 Utilisateurs autorisés .....	7-5
7.7 Preuve de paiement .....	7-6

# Modes de paiement

## 7.1 Options de paiement

Toutes les options de paiement ci-dessous sont admises, cependant elles ne sont pas toutes acceptées à toutes les installations de Postes Canada.

### 7.1.1 Carte de crédit

Les cartes de crédit VISA, MasterCard et American Express peuvent être acceptées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

- a) lorsque le client utilise les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada et qu'il sélectionne l'option « carte de crédit ». Le montant sera débité de la carte de crédit au moment du dépôt.
- b) Ces conditions s'appliquent conformément au *Guide des postes du Canada* ou à d'autres documents publiés par Postes Canada et d'application générale pour les clients de Postes Canada, compte tenu des modifications successives.

*Nota :*

- Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
- À l'exception du client inscrit 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.
- Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux emplacements de Postes Canada dotés de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

### 7.1.2 Machine à affranchir

Le paiement par empreinte d'affranchissement est un mode de paiement qui n'est accepté que pour les services suivants :

- la Médiaposte avec adresse, à l'exception des articles de la Médiaposte avec adresse dont le poids est supérieur à 50 g et des articles de la Médiaposte avec adresse extradimensionnelle;
- la Poste-lettres à tarifs préférentiels, à l'exception des articles courts et longs (CL) de la Poste-lettres à tarifs préférentiels dont le poids est supérieur à 50 g et des articles surdimensionnés de la Poste-lettres à tarifs préférentiels dont le poids se situe entre 100 g et 500 g;
- la Correspondance-réponse d'affaires – Reçu de port dû.

*Nota :*

- Le paiement par empreinte d'affranchissement sur l'article ne peut être utilisé dans le cas d'articles de la Poste-publications, de la Médiaposte sans adresse ou de la Poste-catalogues.
- Les options du service Renvoi à l'expéditeur et du service Correction d'adresses ne sont pas offertes si le paiement s'effectue par machine à affranchir.

Le client peut choisir le mode de paiement « machine à affranchir » pour les articles admissibles de la façon suivante :

- a) en apposant sur chaque article une empreinte d'affranchissement suffisante pour payer le tarif de l'envoi;
- b) pour les articles de la Médiaposte avec adresse, en apposant sur chaque article une empreinte d'affranchissement au tarif le plus bas. Le client sera facturé pour tout affranchissement supplémentaire.

*Nota :*

- Le paiement par empreinte d'affranchissement n'est pas un mode de paiement acceptable pour certains produits et services, conformément au *Guide des postes du Canada* ou à d'autres documents publiés par Postes Canada, et d'application générale pour les clients de Postes Canada, compte tenu des modifications successives.
- L'empreinte d'affranchissement doit être conforme aux exigences indiquées dans le *Guide des postes du Canada*.



### 7.1.3 Compte

Le client admissible peut sélectionner « compte » comme mode de paiement si le dépôt doit être facturé à son compte et pour que les conditions de crédit puissent s'appliquer. Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de la Société, le paiement devra être versé net dans les 15 jours suivant la date de la facture.

Les comptes peuvent être réglés en utilisant l'un des modes suivants :

- a) le paiement par prélèvement automatique;
- b) le paiement préautorisé par carte de crédit, sur approbation de Postes Canada;
- c) le paiement par chèque ou par mandat-poste;
- d) le paiement en ligne, sur approbation de Postes Canada.

Les clients qui veulent s'inscrire au paiement par prélèvement automatique ou au paiement en ligne doivent soumettre une demande dûment remplie qu'il est possible d'obtenir à l'adresse [www.postescanada.ca/fdc](http://www.postescanada.ca/fdc) ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Si le client n'est pas admissible au crédit, il doit verser la totalité du paiement au moment du dépôt, sinon l'envoi au complet ne sera pas accepté (consultez la section 7.1.4 ci-dessous).

*Nota :*

Le client est tenu d'utiliser les Outils électroniques d'expédition (OEE) pour préparer et soumettre sa *Commande (Déclaration de dépôt)* s'il veut bénéficier des avantages suivants :

- les tarifs du courrier mécanisable et du tri préliminaire par itinéraire de facteur (TPIF) pour la Médiaposte avec adresse;
- les tarifs du courrier mécanisable, du tri préliminaire à haute densité et du tri préliminaire à faible densité de la Poste-lettres à tarifs préférentiels;
- les tarifs du courrier mécanisable et du tri préliminaire par itinéraire de facteur (TPIF) pour la Poste-publications;
- les tarifs de la Médiaposte sans adresse avec Convention.

### 7.1.4 Paiement au moment de l'envoi

Pour les clients sans conditions de crédit préautorisées, le paiement total au moment du dépôt doit être effectué grâce à l'un des modes suivants :

- par chèque commercial certifié (les paiements effectués par chèque commercial non certifié ne sont acceptés qu'avec l'approbation de Postes Canada);
- en argent comptant (dans les comptoirs postaux seulement);
- par mandat-poste;
- par machine à affranchir (certaines conditions s'appliquent);
- par carte de crédit (certaines conditions s'appliquent).

## 7.2 Paiement

Les chèques ou les 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  
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES  
2701 PROM RIVERSIDE POSTE 0680A  
OTTAWA ON K1A 1L7**

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

## 7.3 Facture et relevé de compte

Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais applicables au traitement de chaque *Commande* à moins que les transactions soient acquittées par carte de crédit.

Le client recevra un relevé de compte mensuel s'il a choisi d'utiliser son compte pour le paiement de l'envoi. Ce relevé résume les commandes traitées, tout rajustement connexe et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

*Nota :*

- Pour obtenir des détails concernant les transactions par carte de crédit, le client peut s'inscrire à postel (consultez le site [www.postel.ca](http://www.postel.ca) pour obtenir de plus amples renseignements) ou se fier à son relevé de carte de crédit pour obtenir l'information.
- Une *Commande (Déclaration de dépôt)* manuelle pour les articles de la Médiaposte sans adresse présentée aux comptoirs postaux et aux postes de facteur (autorisés à traiter les articles de la Médiaposte sans adresse) n'apparaîtra pas non plus sur le relevé de compte.

Le client doit aviser le Groupe de gestion du crédit, au **1 800 267-7651**, de tout écart, et ce, dans les 15 jours suivant la date indiquée sur la facture.

## 7.4 Gestion de mes comptes

Le client peut vérifier en ligne l'état de son compte et effectuer un paiement par l'intermédiaire de la page « Gestion de mes comptes » à l'adresse [www.postescanada.ca/cal](http://www.postescanada.ca/cal)

Il suffit de communiquer avec le Groupe de gestion du crédit, au **1 800 267-7651**, pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe.

## 7.5 Paiement en retard

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

Des frais administratifs de 25 \$ seront perçus pour tout paiement refusé, quelle qu'en soit la raison, y compris un paiement retourné pour insuffisance de provision. Postes Canada peut modifier le montant de ces frais en tout temps en émettant un avis au client. Le client doit rembourser tous les frais à Postes Canada, y compris les honoraires juridiques et les frais bancaires, engagés par celle-ci pour le recouvrement de paiements en retard ou de factures impayées.

Postes Canada peut décider de recouvrer tout montant en souffrance à même les sommes reçues autrement de la part du client ou de montant dû au client par Postes Canada, et de régler prioritairement toute créance douteuse. 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.

## 7.6 Utilisateurs autorisés

Le client peut donner à un tiers l'autorisation d'utiliser son numéro de Convention ou de client. Un représentant de Postes Canada vous expliquera quelles conditions régissent cette initiative et qui peut être admissible à titre d'utilisateur autorisé.

Le client doit joindre une liste de tous les utilisateurs autorisés à son *Formulaire d'activation d'une convention*. Cette liste pourra être modifiée avec le consentement de Postes Canada. Pour ajouter ou supprimer le nom d'un utilisateur autorisé, le titulaire de la Convention doit présenter à Postes Canada un avis signé qui permettra de mettre son dossier à jour. Tout candidat, au titre d'utilisateur autorisé, doit présenter une *Demande de crédit de Postes Canada*, accompagnée du formulaire *Information sur le compte du client* dûment rempli. Il est possible d'obtenir ces deux formulaires auprès d'un représentant de Postes Canada ou le formulaire *Demande de crédit de Postes Canada* à l'adresse [www.postescanada.ca/fdc](http://www.postescanada.ca/fdc)

L'utilisateur autorisé doit également fournir la preuve que le client lui a donné l'autorisation de se servir de son numéro de Convention ou de client. Dans le cas où un utilisateur autorisé ne paierait pas certains services visés par la Convention, le titulaire de la Convention est tenu de les acquitter.

Pour ce qui est des clients qui reçoivent une subvention en vertu du Programme d'aide aux publications (PAP) du ministère du Patrimoine canadien, le port des publications admissibles au PAP doit être payé par le client à qui le ministère a assigné le numéro d'enregistrement.

## 7.7 Preuve de paiement

Pour tous les modes de paiement, exception faite des empreintes de machine à affranchir, les articles de la Médiaposte avec adresse, de la Poste-catalogues, de la Poste-lettres à tarifs préférentiels et de la Correspondance-réponse d'affaires doivent porter la vignette postale sur le côté adressé de chaque article. Dans le cas de la Poste-publications, l'utilisation d'une vignette postale est optionnelle, mais les « renseignements d'identification » décrits dans le *Guide du client – Poste-publications* sont essentiels (consultez la section 2.2.1 à la page 6-18). Il n'existe aucune vignette postale pour les articles de la Médiaposte sans adresse (consultez la section 2.2.4.1 à la page 3-12 du *Guide du client – Médiaposte sans adresse*).

La vignette postale doit être conforme aux exigences décrites dans le *Guide des postes du Canada* pour le service en question.

*Nota :*

- Il est possible d'obtenir les maquettes prêtes à photographier pour les vignettes postales auprès d'un représentant de Postes Canada ou en les téléchargeant à partir du *Guide des postes du Canada*.
- Les maquettes de la Correspondance-réponse d'affaires, qui comprennent la vignette postale, peuvent être obtenues grâce à l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires accessible à l'adresse [www.postescanada.ca/cal](http://www.postescanada.ca/cal)
- Le paiement par machine à affranchir désigne les paiements effectués au moyen d'une empreinte de machine à affranchir qui est apposée sur chaque article de courrier admissible au paiement par affranchissement (consultez la section 7.1.2 à la page 7-2).



# Conditions générales



# Table des matières

<b>8 Conditions générales</b> .....	8-1
8.1 Définitions .....	8-1
8.2 Obligations de Postes Canada .....	8-2
8.3 Obligations du client .....	8-2
8.4 Privilège exclusif .....	8-3
8.5 Critères d'admissibilité .....	8-4
8.6 Suppléments .....	8-4
8.7 Devises .....	8-5
8.8 Vérifications .....	8-5
8.9 Utilisateurs autorisés .....	8-5
8.10 Expédié au nom de .....	8-6
8.11 Revente des services ou transport interréseaux .....	8-6
8.12 Cession .....	8-6
8.13 Convention entière et modifications .....	8-7
8.14 Renonciation .....	8-7
8.15 Modifications .....	8-8
8.16 Maintien des dispositions .....	8-8
8.17 Législation régissant la Convention .....	8-8
8.18 Retard excusable .....	8-8
8.19 Limitation de responsabilité .....	8-9
8.20 Résiliation .....	8-9
8.21 Avis .....	8-10
8.22 Confidentialité .....	8-11

# Conditions générales

*Nota :*

Veillez également vous référer à la section 6 du *Guide du client* applicable pour les nouvelles Conditions propres à chaque produit et service.

## 8.1 Définitions

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

« **Article** », parfois appelé envoi, 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.

« **Convention** » correspond au sens donné à la section 8.13.

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

« **Filiale** » correspond au groupe d'une personne morale tel qu'il est défini dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.

« **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.

« **Groupe** » 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.

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

« **Outils électroniques d'expédition (OEE)** » correspond au logiciel offert (sous licence) par Postes Canada ou à un logiciel d'expédition par tierce partie approuvé par Postes Canada, qui permet la préparation automatisée de documents d'expédition y compris les étiquettes, offre d'autres caractéristiques qui simplifient l'expédition d'envois par Postes Canada et est décrit en détail sur le site Web de Postes Canada ([www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca)).

« **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.

« **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 pourcentages de réduction 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.

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

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 de façon générale.

## **8.2 Obligations de Postes Canada**

### **8.2.1**

Postes Canada convient de livrer les envois de chaque produit et service déposés en vertu de la présente Convention conformément aux normes de service applicables établies dans le *Guide des postes du Canada*, ou toute autre documentation publiée par Postes Canada 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 service établies par Postes Canada relativement à ses produits et services ne sont pas des garanties d'exécution.

### **8.2.2**

Postes Canada convient d'offrir ou de rendre disponible 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.

## **8.3 Obligations du client**

### **8.3.1**

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

### **8.3.2**

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 applicables. 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 applicables.

### **8.3.3**

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

### **8.3.4**

Le client convient de respecter le volume minimal d'articles requis par dépôt ou le volume annuel convenu pour chacun des produits et services selon les précisions du *Guide du client* applicable.

### **8.3.5**

Si le *Guide du client* applicable à un produit ou service le précise, et si Postes Canada constate un écart persistant entre l'activité commerciale du client et l'un des engagements convenus, elle peut réviser le tarif consenti, après un préavis de trente (30) jours donné par écrit.

### **8.3.6**

Si le *Guide du client* applicable à un produit ou service le précise, le client doit annexer une commande électronique, dans le format approuvé ou indiqué par Postes Canada, à chaque dépôt. Seuls les envois saisis à l'aide d'une commande électronique seront comptabilisés dans le nombre d'envois minimal applicable au produit ou service.

## **8.4 Privilège exclusif**

### **8.4.1**

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 distribution du courrier 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.

## 8.5 Critères d'admissibilité

### 8.5.1

Tous les articles expédiés doivent satisfaire aux exigences établies dans la Convention et, sauf les services Purolator International, 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), 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 être expédiés aux termes de la présente Convention. Postes Canada et Purolator se réservent chacun le droit de refuser, à leur seule discrétion, tout article qu'ils jugent respectivement non admissible.

### 8.5.2

Les tarifs des articles non approuvés au préalable par Postes Canada et évalués par le client ou au nom de celui-ci peuvent être assujettis à une vérification et à une correction par Postes Canada.

### 8.5.3

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) être assujettis à un supplément;
- (d) refusés.

### 8.5.4

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

### 8.5.5

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

## 8.6 Suppléments

### 8.6.1

Supplément lié à la densité volumique ou aux articles surdimensionnés :  
Les articles déposés aux termes de la présente Convention peuvent être assujettis de temps à autre à un supplément lié à la densité volumique ou aux articles surdimensionnés établi par Postes Canada, et qui s'applique généralement aux clients commerciaux selon les précisions du *Guide du client* applicable. Postes Canada peut modifier le supplément lié à la densité volumique ou aux articles surdimensionnés en tout temps à condition de remettre un avis par écrit au client.

### **8.6.2**

Supplément pour carburant :

Les articles déposés aux termes de la présente Convention peuvent être assujettis de temps à autre à un supplément pour carburant établi par Postes Canada et qui s'applique généralement aux clients commerciaux selon les précisions du *Guide du client*. Postes Canada peut modifier le supplément pour carburant en tout temps à condition de donner un préavis au client.

### **8.6.3**

Supplément pour non-conformité :

Si le *Guide du client* applicable le précise, les articles déposés aux termes de la présente Convention peuvent être assujettis à un supplément de non-conformité aux spécifications du courrier ou aux exigences liées à la préparation du courrier.

## **8.7 Devises**

### **8.7.1**

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

## **8.8 Vérifications**

### **8.8.1**

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 de temps 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, bases de données et 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.

## **8.9 Utilisateurs autorisés**

### **8.9.1**

Toute référence au client comprend les utilisateurs autorisés du client; toute intervention de la part d'un utilisateur autorisé est présumée l'intervention du client. La liste des utilisateurs autorisés figure à un annexe de la présente Convention.

### **8.9.2**

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

### **8.9.3**

Tout utilisateur autorisé qui cesse d'être une filiale ou un franchisé perd son droit de déposer des articles en vertu de la présente Convention à la date à laquelle il cesse d'être une filiale ou un franchisé.

### **8.9.4**

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.

## **8.10 Expédié au nom de**

### **8.10.1**

Postes Canada acceptera les articles déposés par une autre partie au nom du client à condition que le dépôt de ces articles respecte les modalités de la présente Convention. Le client exigera que la personne expédiant l'envoi en son nom 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.

## **8.11 Revente des services ou transport interréseaux**

### **8.11.1**

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. Il s'engage notamment à ne vendre aucun des services visés ni à 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.

## **8.12 Cession**

### **8.12.1**

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.

### **8.12.2**

Si le client fait l'objet d'une fusion ou d'un regroupement semblable avec une autre entité, y compris et 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, cette fusion ou ce regroupement sera considéré comme étant une cession nécessitant l'obtention au préalable du consentement écrit de Postes Canada.

## **8.13 Convention entière et modifications**

### **8.13.1**

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

- (a) les formulaires d'activation d'une convention applicables;
- (b) les présentes *Conditions générales*
- (c) tout *Guide du client* applicable;
- (d) toute *Grille tarifaire* applicable;
- (e) un *Formulaire de demande de crédit* (au besoin);
- (f) le *Guide des postes du Canada*;
- (g) toute autre annexe ou tout autre document dont il est question dans la présente, lesquels peuvent tous être modifiés de temps à autre.

### **8.13.2**

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

### **8.13.3**

Aucune représentation, négociation ou condition verbale ou écrite ne doit lier les parties, à l'exception de celles établies expressément dans la présente Convention. Sauf dans les cas stipulés à la rubrique « Renonciation » ci-après, 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 sera sans valeur et n'engagera pas les parties.

## **8.14 Renonciation**

### **8.14.1**

Sauf stipulations expressément énoncées à cet effet à 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 des obligations du client en vertu de la présente Convention.

## **8.15 Modifications**

### **8.15.1**

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 avis écrit de trente 30 jours, tel qu'il est précisé dans la présente Convention.

### **8.15.2**

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

## **8.16 Maintien des dispositions**

### **8.16.1**

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.

## **8.17 Législation régissant la Convention**

### **8.17.1**

La présente Convention est conclue conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes*, L.R.C. 1985, c. C-10, (« la Loi »), 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.

### **8.17.2**

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.

## **8.18 Retard excusable**

### **8.18.1**

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'incapacité d'exécuter ses obligations aux termes de la Convention pour des raisons valables indépendantes de sa volonté dont, entre autres, les conflits de travail et les cas de force majeure ou, le cas échéant, 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 aux termes de la présente Convention.

## **8.19 Limitation de responsabilité**

### **8.19.1**

Postes Canada se réserve le droit d'examiner et de vérifier de façon indépendante toute réclamation effectuée par le client en raison d'une non-livraison ou d'un manquement envers les engagements de service.

### **8.19.2**

À l'exception des précisions du *Guide du client* pour un produit ou service, Postes Canada ne pourra être tenue responsable d'un dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif occasionné à la suite de l'application de la présente Convention, même si ledit dommage est causé par une perte, une erreur de manutention ou un retard de livraison lié à un envoi.

## **8.20 Résiliation**

### **8.20.1**

Le client ou Postes Canada peut résilier la Convention à tout moment sans motiver sa décision, à condition d'en aviser l'autre partie par écrit trente (30) jours à l'avance.

### **8.20.2**

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, une partie :

- (a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente collective de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- (b) est insolvable ou en état de faillite ou encore elle dépose une proposition ou cède des biens au profit de ses créanciers;
- (c) se voit assigner un syndic de faillite ou toute autre personne détenant cette autorité pour s'occuper de ses affaires et de ses propriétés;
- (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 avisée par écrit du manquement en question trente (30) jours à l'avance.

### **8.20.3**

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.

### **8.20.4**

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.

## **8.21 Avis**

### **8.21.1**

Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et doit être remis en mains propres à la partie destinataire ou envoyé par Courrier recommandé, Messageries prioritaires<sup>MC</sup> avec signature ou Xpresspost<sup>MC</sup> avec signature. Postes Canada peut également choisir d'aviser le client de toute modification apportée par Postes Canada à la présente Convention en lui transmettant un courrier électronique ou en publiant un avis de ladite modification sur le site Web de Postes Canada ([www.postescanada.ca](http://www.postescanada.ca)) lequel sera présumé reçu au moment de sa diffusion.

**Les avis destinés à Postes Canada doivent être adressés comme suit :**

**SUIVI DES CONVENTIONS  
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES  
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU C0157  
OTTAWA (ONTARIO) 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*.**

### **8.21.2**

Les avis livrés en mains propres sont considérés comme étant reçus au moment de la livraison; les avis envoyés par Courrier recommandé sont considérés comme étant reçus le quatrième jour ouvrable suivant la date de dépôt et les avis envoyés par Messageries prioritaires<sup>MC</sup> ou Xpresspost<sup>MC</sup> avec signature sont considérés comme étant reçus le deuxième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Le délai de transmission des avis postés un jour férié ou durant une fin de semaine ne commencera que le jour ouvrable suivant.

### **8.21.3**

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

### **8.21.4**

Le client accepte que Postes Canada mette à jour les renseignements liés à son adresse obtenus à partir de n'importe quelle source dont l'*Avis de changement d'adresse* soumis à Postes Canada, dans le but de communiquer avec le client à l'égard de la présente Convention.

## **8.22 Confidentialité**

### **8.22.1**

À l'exception des dispositions prévues par la loi ou des modalités qui ont été mises à la disposition du grand public par Postes Canada, la partie, ses employés (y compris les directeurs et les agents) ou les mandataires ne doivent divulguer à toute autre tierce partie, à l'exception des utilisateurs autorisés, les tarifs ou toute autre modalité de la présente Convention.

### **8.22.2**

Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour assurer la protection de l'information confidentielle 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.