

Correspondance- réponse d'affaires^{MC}

1



Des réponses :
rien de plus simple

Introduction

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.

Sources d'information

Les renseignements sur les produits et services suivants sont accessibles sur le site Web de Postes Canada à l'adresse indiquée :

Correspondance-réponse d'affaires^{MC} – www.postescanada.ca/cradocumentsdesoutien

Médiaposte avec adresse^{MC} – www.postescanada.ca/maadocumentsdesoutien

Médiaposte sans adresse^{MC} – www.postescanada.ca/msadocumentsdesoutien

Poste-catalogues^{MC} – www.postescanada.ca/catdocumentsdesoutien

Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} – www.postescanada.ca/pltpdocumentsdesoutien

Poste-publications^{MC} – www.postescanada.ca/ppdocumentsdesoutien

	Correspondance-réponse d'affaires	Médiaposte avec adresse	Médiaposte sans adresse	Poste-catalogues	Poste-lettres à tarifs préférentiels	Poste-publications
Cartes des RTA et des itinéraires de facteur			X			
GéoPoste ^{MC} Plus			X			
Guide canadien d'adressage	X	X		X	X	X
Guide de préparation de la Médiaposte sans adresse			X			
Guide du client (comprend les modifications)	X	X	X	X	X	X
Guide des postes du Canada	X	X	X	X	X	X
Guide des postes du Canada (y compris la section sur le conditionnement des envois et le tri préliminaire du courrier)		X	X	X	X	X
Liste des fournisseurs de logiciels reconnus de tri préliminaire		X		X	X	X
Nombre de chefs de ménage pour livraisons urbaines et rurales			X			
Normes postales canadiennes (section du Guide des postes)		X			X	X
Outils électroniques d'expédition – Guide de l'utilisateur		X	X	X	X	X
Programme d'exactitude des adresses – Guide du client		X	X	X	X	
Quand dire « OUI, c'est de la Médiaposte avec adresse! »		X				
Schéma de tri préliminaire national (STPN)		X	X	X		X
Schéma de tri préliminaire national pour la Poste-lettres					X	
Service Promocarte ^{MC}		X	X			

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^{MC} 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).

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

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) ou envoyez un courriel à : **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	Visitez www.postescanada.ca Réseau du service aux entreprises Téléphone 1 800 260-7678
les Outils électroniques d'expédition (OEE)	Information/inscription Visitez www.postescanada.ca/cal Service d'assistance technique Téléphone 1 800 277-4799
les renseignements sur le paiement ou les comptes	par courriel à : cmg@postescanada.ca Groupe de gestion du crédit Téléphone 1 800 267-7651

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) ou envoyez un courriel à : **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 des matières

1

Objet du <i>Guide du client – Correspondance-réponse d'affaires</i>^{MC}	1-1
1 Aperçu du service	1-1
1.1 Qu'est-ce que la Correspondance-réponse d'affaires?	1-1
1.2 Normes de service	1-2
1.3 Caractéristiques du service	1-2
1.3.1 Articles réexpédiés	1-2
1.3.2 Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables	1-3
2 Contenu, présentation et caractéristiques physiques	1-4
2.1 Contenu	1-4
2.1.1 Pièces jointes	1-4
2.1.2 Objets inadmissibles	1-4
2.2 Présentation	1-5
2.2.1 Normes d'adressage	1-5
2.2.2 Marques	1-5
2.2.3 Confirmation de l'emplacement de la maquette et de l'admissibilité au courrier mécanisable	1-6
2.2.3.1 Aperçu	1-6
2.2.3.2 Confirmation de l'emplacement de la maquette	1-7
2.2.3.3 Confirmation de l'admissibilité au courrier mécanisable	1-7
2.2.4 Gabarits des dimensions et tarifications des envois	1-7
2.3 Caractéristiques physiques	1-8
2.3.1 Aperçu	1-8
2.3.2 Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur	1-8
2.3.3 Correspondance-réponse d'affaires du régime international	1-9
2.4 Maquettes	1-10
2.4.1 Maquette pour la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (réponses à l'intérieur du pays)	1-10
2.4.1.1 Correspondance-réponse d'affaires admissible au courrier mécanisable	1-10
2.4.1.2 Autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (courrier surdimensionné)	1-10
2.4.2 Maquette pour la Correspondance-réponse d'affaires du régime international (réponses en provenance de l'étranger)	1-11
2.4.2.1 Correspondance-réponse d'affaires du régime international admissible au courrier mécanisable	1-11
2.4.3 Légende	1-11

3 Préparation de la Correspondance-réponse d'affaires	1-13
3.1 Préparation de la Correspondance-réponse d'affaires	1-13
3.2 Lignes directrices concernant l'impression	1-13
3.3 Polices	1-14
3.3.1 Polices acceptables et longueurs maximales de l'adresse	1-14
3.4 Encres	1-15
3.5 Repères de coupe	1-16
3.6 Code à barres	1-16
3.7 Papier d'impression	1-16
3.7.1 Normes relatives aux enveloppes au Canada et aux États-Unis	1-16
3.8 Cachetage	1-17
3.9 Résistance en flexion et flexibilité	1-17
4 Distribution de la Correspondance-réponse d'affaires	1-18
4.1 Les différentes méthodes de distribution des articles de la Correspondance-réponse d'affaires	1-18
4.2 Articles qui ne satisfont pas aux exigences de la Correspondance-réponse d'affaires	1-18
5 Tarification	1-19
5.1 Frais de service et tarifs	1-19
6 Conditions propres à la Correspondance-réponse d'affaires	1-20
6.1 Modalités de paiement	1-20
6.2 Conditions générales	1-20

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 – Correspondance-réponse d'affaires*^{MC}

Ce Guide du client renferme des renseignements détaillés visant à aider le client à tirer le maximum du service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) 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 et comprend toutes les modifications apportées. Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans le *Guide du client – Correspondance-réponse d'affaires*.

1.1 Qu'est-ce que la Correspondance-réponse d'affaires ?

La Correspondance-réponse d'affaires est un outil de réponse directe dont se servent les entreprises, les éditeurs, les ministères, les organismes qui recueillent des fonds et d'autres organisations pour chercher à obtenir des réponses de la part de ses destinataires au Canada (Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur) et partout au monde (Correspondance-réponse d'affaires du régime international).

Voici certaines de ses applications :

- la réception des paiements;
- la sollicitation de clients éventuels;
- les initiatives de service à la clientèle;
- la définition des besoins de la clientèle.
- la constitution de bases de données;
- la collecte de fonds;
- les élections;
- l'étude du marché;
- le développement du commerce de détail;
- les demandes de renseignements;
- le renouvellement d'abonnements à des revues;
- le retour d'articles admissibles.

Pour utiliser le service Correspondance-réponse d'affaires, le client doit détenir une Convention de Correspondance-réponse d'affaires en vigueur et pouvoir accéder à l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires grâce au Centre d'affaires en ligne de Postes Canada.

Pour vous inscrire à l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires offert sans frais et pour l'utiliser, visitez le site www.postescanada.ca/cra ou communiquez avec un représentant de Postes Canada.

1.2 Normes de service

Postes Canada a élaboré des normes de service pour les articles de la Correspondance-réponse d'affaires préparés comme il convient.

Les normes qui s'appliquent à la prestation du service Correspondance-réponse d'affaires sont fondées sur la livraison à partir du moment où l'article est déposé dans le flot de courrier par le client ou du moment où il entre dans le flot de courrier de Postes Canada en provenance d'autres administrations postales. Ces normes de service ne sont pas garanties.

Voici un aperçu général des normes de service de la Correspondance-réponse d'affaires :

À L'ÉCHELLE LOCALE	3 jours ouvrables
À L'ÉCHELLE PROVINCIALE	4 jours ouvrables
À L'ÉCHELLE NATIONALE	de 5 à 9 jours ouvrables

Nota :

Une fois que les articles sont déposés dans le flot de courrier de Postes Canada

- 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;
- Ces normes de service ne s'appliquent pas aux articles réexpédiés ou retournés;
- Les normes de service peuvent être modifiées sans préavis.

Veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* à l'adresse

www.postescanada.ca/guidedespostes pour en savoir davantage sur les normes de service.

1.3 Caractéristiques du service

1.3.1 Articles réexpédiés

Si le client a déménagé et a rempli un *Avis de changement d'adresse (ACA)* qu'il a fait parvenir à Postes Canada, il n'y aura pas de frais supplémentaires pour la réexpédition des articles de la Correspondance-réponse d'affaires tant et aussi longtemps que l'*Avis de changement d'adresse* sera en vigueur. Le client doit fournir une copie de l'*Avis de changement d'adresse* à son représentant de Postes Canada.

1.3.2 Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables

Un article de la Correspondance-réponse d'affaires ne sera pas remis au client et sera traité comme un article non distribuable dans les situations suivantes :

- l'adresse figurant sur l'article de la Correspondance-réponse d'affaires est incomplète ou n'est pas valide;
- le destinataire est déménagé sans faire parvenir d'*Avis de changement d'adresse* (ACA) pour la Correspondance-réponse d'affaires ou celui-ci n'est plus en vigueur;
- l'article ne peut être livré à l'adresse de la Correspondance-réponse d'affaires pour toute autre raison;
- la livraison est interdite par la loi;
- le client a décidé d'annuler sa Convention de la Correspondance-réponse d'affaires;
- le client n'acquiesce pas les droits de service annuels de la Correspondance-réponse d'affaires.

Les articles non distribuables seront jetés ou recyclés, à la discrétion de Postes Canada.

2.1 Contenu

2.1.1 Pièces jointes

S'il est prévu que le retour du destinataire de votre article de la Correspondance – réponse d'affaire comprenne un matériel autre que du papier, le client doit présenter des échantillons physiques pour que des tests puissent être effectués (consultez la section 2.2.3 à la page 1-6).

Pièce de monnaie

S'il est prévu que la réponse du destinataire de votre article de la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur comprenne une pièce de monnaie, l'article de la Correspondance-réponse d'affaires, y compris la pièce de monnaie incluse par le destinataire, doit répondre aux exigences suivantes :

- fixer la pièce de monnaie (à l'aide d'une goutte de colle) dans le coin supérieur gauche de l'encart devant être placé dans l'enveloppe;
- la pièce de monnaie doit être située à moins de 40 mm de la bordure supérieure et à moins de 60 mm de la bordure gauche.

Film

La Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur peut être utilisée par les entreprises de traitement de films pour accepter des films, des négatifs et des photographies si l'enveloppe satisfait aux exigences et aux spécifications. Le tarif applicable à ces articles sera celui des autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires et sera déterminé en fonction de la taille et du poids de l'enveloppe.

2.1.2 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 ou 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 à la page 1-18 pour obtenir des renseignements sur le traitement des envois non conformes.

2.2 Présentation

Grâce à l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires accessible à l'adresse www.postescanada.ca/cal, Postes Canada fournit des maquettes pour les articles de la Correspondance-réponse d'affaires (enveloppe ou carte) sous la forme désirée, qui portent les éléments essentiels, les caractéristiques physiques et le type de service appropriés.

Pour vous assurer que vos articles sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, consultez la section 2.2.3 à la page 1-6.

2.2.1 Normes d'adressage

L'adresse et le code postal utilisés pour la Correspondance-réponse d'affaires doivent être conformes aux Normes canadiennes d'adressage. Le client peut modifier la première ligne seulement (le titre) et, selon les dimensions de l'enveloppe ou de la carte, il est possible que la seconde ligne puisse être personnalisée (consultez la section 2.4.3 à la page 1-11).

Pour obtenir des renseignements concernant les polices et la longueur maximale des adresses, consultez la section 3.3 à la page 1-14.

Nota :

Une adresse de la Correspondance-réponse d'affaires est fournie par convention. Pour obtenir des adresses supplémentaires de la Correspondance-réponse d'affaires, veuillez 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^{MC} ». 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 ».

2.2.3 Confirmation de l'emplacement de la maquette et de l'admissibilité au courrier mécanisable

2.2.3.1 Aperçu

Postes Canada offre deux procédés afin de veiller à ce que les articles de la Correspondance-réponse d'affaires soient admissibles au tarif le plus avantageux applicable à ce service.

Avant d'imprimer les articles de la Correspondance-réponse d'affaires :

- 1) Le procédé de **confirmation de l'emplacement de la maquette** est la première étape que devrait entreprendre le client afin de veiller à ce que les éléments de la Correspondance-réponse d'affaires soient placés correctement sur les articles.
- 2) Le procédé de **confirmation de l'admissibilité au courrier mécanisable** constitue l'étape finale que devrait entreprendre le client afin de veiller à ce que les articles de la Correspondance-réponse d'affaires soient admissibles au courrier mécanisable.

C'est le groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada qui est responsable de ces procédés. Faites parvenir les échantillons à l'adresse suivante :

**ESSAIS ET NORMES DU COURRIER
POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N0550
OTTAWA ON K1A 0B1**

Faites parvenir les maquettes électroniques à :
essaisnormesducourrier@postescanada.ca

2.2.3.2 Confirmation de l'emplacement de la maquette

Le client devrait soumettre un échantillon électronique de sa maquette de la Correspondance-réponse d'affaires au groupe Essais et normes du courrier (consultez la section 2.2.3.1 à la page 1-6 pour savoir comment joindre ce groupe) ou encore à un coordonnateur de la Correspondance-réponse d'affaires. L'échantillon électronique expédié doit être en format PDF, le rapport de format doit être de 1 pour 1, et il doit être possible de le lire à l'aide de la version 5 d'Adobe Acrobat^{MD}, ou être conforme à toute autre exigence de Postes Canada. Le client doit indiquer la taille de l'enveloppe ou de la carte, de même que les repères de coupe du client dans le fichier électronique.

La maquette sera examinée (à l'aide du gabarit des dimensions et tarification des envois du régime intérieur ou international) afin de déterminer si l'emplacement des éléments de la Correspondance-réponse d'affaires est adéquat. Les résultats seront communiqués au client. Si l'on constate des problèmes liés à l'emplacement, le client devra corriger la maquette puis présenter un nouvel échantillon électronique.

Le client est responsable de toute erreur ou omission.

2.2.3.3 Confirmation de l'admissibilité au courrier mécanisable

Le client devrait soumettre un minimum de 50 échantillons physiques des articles au groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada (consultez la section 2.2.3.1 à la page 1-6 pour savoir comment joindre ce groupe).

Les échantillons seront examinés et les résultats seront communiqués aux clients. Le résultat « réussite » confirme que les articles, tels qu'ils ont été présentés, sont admissibles au courrier mécanisable et qu'ils devraient être admissibles au tarif applicable le plus avantageux de la Correspondance-réponse d'affaires.

Le résultat « échec » indique que les articles, tels qu'ils ont été présentés, ne peuvent être admissibles au courrier mécanisable. Dans ce cas, une liste des lacunes sera remise au client. Le client devra corriger les lacunes et soumettre de nouveau les articles pour que d'autres essais soient effectués.

2.2.4 Gabarits des dimensions et tarifications des envois

Les gabarits des dimensions et tarifications des envois des régimes intérieur et international peuvent être utilisés pour vérifier si la taille d'une enveloppe ou d'une carte est acceptable (longueur et largeur) pour le service Correspondance-réponse d'affaires. Pour utiliser les gabarits, il suffit de suivre les étapes suivantes :

- 1) Aligned le coin inférieur droit du gabarit (le marqueur-cible imprimé) avec le coin inférieur droit de l'article (enveloppe ou carte). Le coin supérieur gauche de l'article doit entrer dans le périmètre du coin supérieur gauche de la section ombragée du gabarit du régime intérieur ou international. Le code à barres de la Correspondance-réponse d'affaires doit se trouver à l'intérieur de la section réservée au code à barres ou la toucher.

Nota :

Si le coin d'un article ou du code à barres touche la ligne de démarcation de la section pertinente, l'article est acceptable.

- 2) Aligned le coin supérieur droit du gabarit (le marqueur-cible imprimé) avec le coin supérieur droit de l'article (enveloppe ou carte). Les barres d'extraction doivent se trouver à l'intérieur de la boîte désignée. Dans le cas des articles du régime international, placez la boîte réservée à la mention « Réponse payée » sur la mention « Réponse payée » imprimée sur l'article. La mention et les barres horizontales doivent se trouver à l'intérieur de la boîte réservée à cette mention.
- 3) Dans le cas des articles du régime international, alignez le coin supérieur gauche du gabarit (le marqueur-cible imprimé) avec le coin gauche de l'article (enveloppe ou carte). La mention « Par avion » doit se trouver à l'intérieur de la boîte désignée.

Le client doit s'assurer que tous les éléments de la Correspondance-réponse d'affaires se trouvent aux endroits appropriés. Sinon, il est possible que les tarifs plus élevés applicables au courrier mécanisable et aux autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires soient exigés, que l'article ne soit pas admissible à la Correspondance-réponse d'affaires ou que la Convention du client soit annulée (consultez la section 5.1 à la page 1-19).

Nota :

Pour obtenir un exemplaire des gabarits des dimensions et tarifications des envois de la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (pièce n° CPO31094) et du régime international (pièce n° CPO34297), veuillez communiquer avec le Réseau du service aux entreprises, au **1 800 260-7678**.

2.3 Caractéristiques physiques

2.3.1 Aperçu

Pour être admissible à la Correspondance-réponse d'affaires, chaque article doit satisfaire aux exigences quant aux dimensions et au poids pour ce genre de format (c.-à-d. enveloppe ou carte) et ce type de service (régime intérieur ou international).

Pour vous assurer que vos articles sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, consultez la section 2.2.3 à la page 1-6.

2.3.2 Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur

Pour vous faciliter la tâche, nous vous présentons le tableau suivant où apparaissent les dimensions et le poids exprimés en unités du système métrique et en unités de mesure impériales. Toutes les transactions de Postes Canada sont exprimées en unités métriques.

Dimensions et poids		Longueur		Largeur		Épaisseur		Poids	
Enveloppes « mécanisables »	(max.)	245 mm	9 5/8 po	156 mm	6 1/8 po	5 mm	0,2 po	50 g	1,77 oz
	(min.)	140 mm	5 1/2 po	90 mm	3 9/16 po	0,18 mm	0,007 po	3 g	0,11 oz
Cartes « mécanisables »	(max)	235 mm	9 1/4 po	120 mm	4 3/4 po	5 mm	0,2 po	50 g	1,77 oz
	(min.)	140 mm	5 1/2 po	90 mm	3 9/16 po	0,18 mm	0,007 po	s.o.	s.o.
Autres Correspondance- réponse d'affaires	(max)	380 mm	15 po	270 mm	10 5/8 po	20 mm	0,787 po	500 g	17,65 oz
	(min.)	140 mm	5 1/2 po	90 mm	3 9/16 po	0,18 mm	0,007 po	10 g	0,35 oz

Poids maximal

Les articles de plus de 500 grammes ne sont pas admissibles aux services de la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Ils sont traités comme des colis et sont assujettis au tarif applicable.

Forme

Pour être considéré comme de la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur, l'article doit être de forme rectangulaire et être plus long que large. Le rapport longueur-largeur maximal pour la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur est de 2,6 pour 1, et le rapport minimal de 1,3 pour 1.

2.3.3 Correspondance-réponse d'affaires du régime international

Pour vous faciliter la tâche, nous vous présentons le tableau suivant où apparaissent les dimensions et le poids exprimés en unités du système métrique et en unités de mesure impériales. Toutes les transactions de Postes Canada sont exprimées en unités métriques.

Dimensions et poids		Longueur		Largeur		Épaisseur		Poids	
Enveloppes ou cartes « mécanisables »	(max.)	235 mm	9 1/4 po	120 mm	4 3/4 po	5 mm	0,2 po	50 g	1,77 oz
	(min.)	140 mm	5 1/2 po	90 mm	3 9/16 po	0,18 mm	0,007 po	3 g	0,11 oz

Dimensions et poids maximaux

Tous les articles de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international dont le poids dépasse 50 grammes ou dont les dimensions dépassent les spécifications applicables pour ce service pourraient ne pas être retournés par les autres administrations postales comme article de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international, comme le stipule la *Convention de l'Union postale universelle*. Lorsque des articles dont le poids dépasse 50 grammes seront retournés, ils seront considérés comme d'autres envois de la Poste aux lettres du régime international et seront assujettis au tarif correspondant à la catégorie de poids en question.

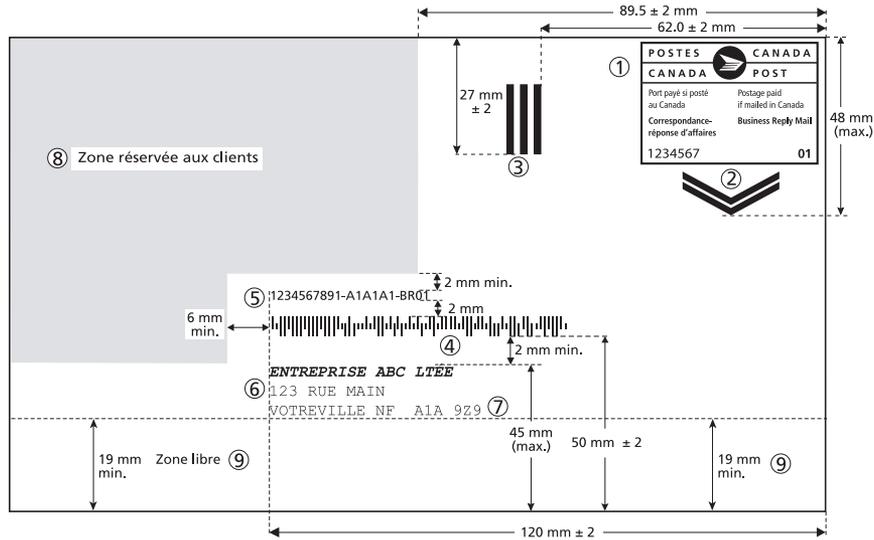
Forme

Pour être considéré comme de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international, l'article doit être de forme rectangulaire et être plus long que large. Le rapport longueur-largeur maximal pour la Correspondance-réponse d'affaires du régime international est de 2,6 pour 1, et le rapport minimal de 1,4 pour 1.

2.4 Maquettes

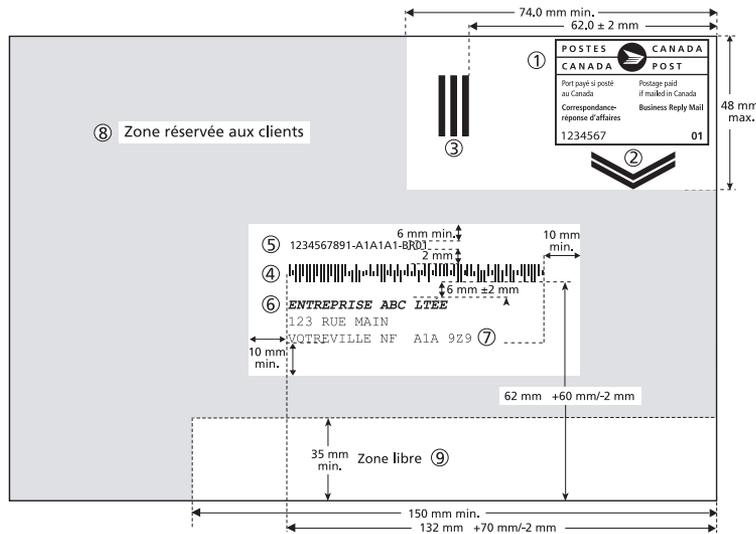
2.4.1 Maquette pour la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (réponses à l'intérieur du pays)

2.4.1.1 Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur admissible au courrier mécanisable



Les maquettes ne sont pas à l'échelle. Voir  à la section 2.4.3 à la page 1-11.

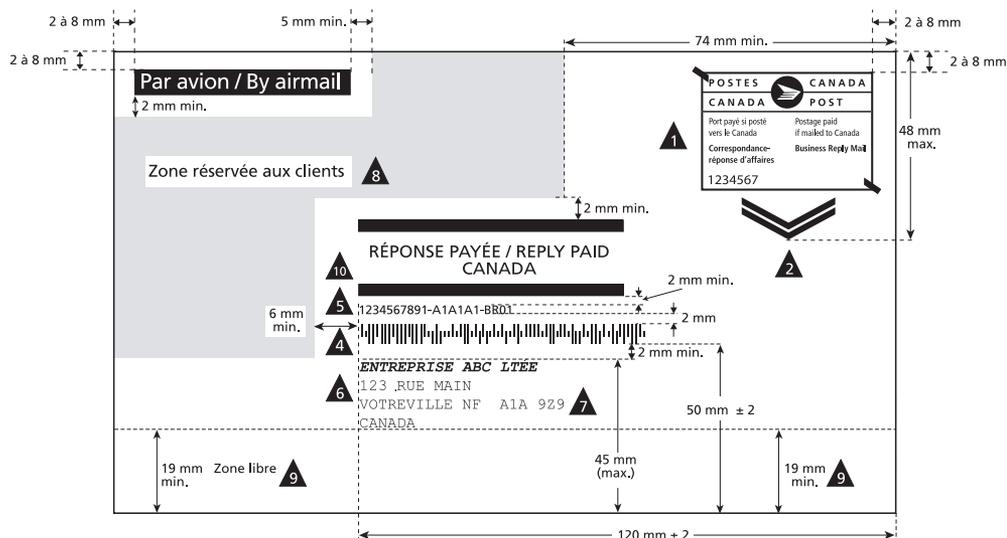
2.4.1.2 Autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur (courrier surdimensionné)



Les maquettes ne sont pas à l'échelle. Voir  à la section 2.4.3 à la page 1-11.

2.4.2 Maquette pour la Correspondance-réponse d'affaires du régime international (réponses en provenance de l'étranger)

2.4.2.1 Correspondance-réponse d'affaires du régime international admissible au courrier mécanisable



La maquette n'est pas à l'échelle. Voir ▲ à la section 2.4.3 ci-dessous pour les détails.

2.4.3 Légende

Nota :

Les éléments indiqués par un cercle ○ s'appliquent au service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Les éléments indiqués par un triangle ▲ s'appliquent au service Correspondance-réponse d'affaires du régime international.

- ① **Vignette Correspondance-réponse d'affaires** – La vignette Correspondance-réponse d'affaires est le « timbre-poste ». Elle contient le numéro du client et le code de tri du client. Prière de ne pas la modifier.
- ▲ **Vignette Correspondance-réponse d'affaires du régime international** – La vignette Correspondance-réponse d'affaires du régime international est le « timbre-poste ». Elle contient le numéro du client et des barres dans le coin supérieur gauche et dans le coin inférieur droit. Prière de ne pas la modifier.
- ② ▲ **Chevrons** – Les chevrons figurant sous la vignette sont l'étiquette d'identification du service Correspondance-réponse d'affaires.

Nota :

Ces chevrons ne doivent être utilisés pour aucun autre service de Postes Canada. Prière de ne pas les modifier.

- ③ **Les trois barres d'extraction** – Les trois barres verticales à la gauche de la vignette sur la carte ou l'enveloppe Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur donnent instruction au matériel de traitement mécanisé de Postes Canada de séparer les articles aux fins de manutention spéciale.

Nota :

Ces barres d'extraction ne doivent pas être utilisées pour le service Correspondance-réponse d'affaires du régime international. Prière de ne pas les modifier.

- ④ **Code à barres du service Correspondance-réponse d'affaires et ligne en langage lisible** – Le code à barres et la ligne en langage lisible juste au-dessus contiennent l'information nécessaire à l'identification du client. Ces éléments doivent être placés ensemble sur l'article Correspondance-réponse d'affaires, tel qu'il est indiqué dans les maquettes. Prière de ne pas les modifier.
- ⑤ **Adresse de la Correspondance-réponse d'affaires** – Cette zone est réservée au nom de l'entreprise du client et à l'adresse de la Correspondance-réponse d'affaires. Le client peut choisir de présenter le bloc-adresse dans les deux langues (côte à côte) ou non. Ne modifiez ni l'adresse ni le code postal que Postes Canada fournit aux clients pour les envois Correspondance-réponse d'affaires. Le client peut modifier la première ligne seulement (le titre) et la seconde, selon les dimensions de l'enveloppe ou de la carte.
- ⑥ **Code postal des articles Correspondance-réponse d'affaires** – Le client remarquera que le code postal de ses articles Correspondance-réponse d'affaires est différent de son code postal d'entreprise habituel. Ne modifiez pas le code postal fourni aux clients pour les envois Correspondance-réponse d'affaires.

Nota :

Le code postal des clients qui ont une adresse rurale, que l'on reconnaît par le « 0 » (zéro) à la deuxième place du code, demeurera le même.

- ⑦ **Zone réservée au client** – La zone réservée au client est la zone de l'article de courrier que le client peut personnaliser, en ajoutant, par exemple, le symbole de l'entreprise ou un message spécial. N'utilisez pas d'encre fluorescentes. Les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international doivent porter la mention « Par avion / By airmail » dans le coin supérieur gauche, tel qu'il est indiqué dans la maquette 2.4.2 à la page 1-11.
- ⑧ **Zone libre** – Cette zone doit demeurer libre.
- ⑨ **« RÉPONSE PAYÉE / REPLY PAID » et « CANADA »** – Cette mention est imprimée juste au-dessus de la ligne en langage lisible. Elle est requise selon les exigences internationales en matière d'envois. Prière de ne pas la modifier.

Préparation de la Correspondance-réponse d'affaires

3

1

3.1 Préparation de la Correspondance-réponse d'affaires

Si le client ou son représentant (p. ex. les services graphiques ou l'imprimeur) modifie toute partie de la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires (la vignette, les barres d'extraction, le code à barres, l'adresse, la police, la mention « Par avion », ou autres) ou en modifie les caractéristiques physiques, rendant ainsi l'article non conforme aux spécifications, ou s'il place le contenu ou les graphiques (p. ex. les logos) à l'extérieur de la zone réservée au client (consultez la section 2.4 à la page 1-10), les tarifs plus élevés du courrier mécanisable et des autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires pourraient alors s'appliquer, l'article pourrait ne pas être admissible à la Correspondance-réponse d'affaires ou la Convention du client pourrait être annulée (consultez la section 4.2 à la page 1-18 et la section 5.1 à la page 1-19).

Pour vous assurer que vos articles sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, consultez la section 2.2.3 à la page 1-6.

3.2 Lignes directrices concernant l'impression

L'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires permet d'obtenir des maquettes dans des fichiers Postscript encapsulé (PSE) (format contour vectoriel) et en format de document portable (pdf). La maquette est conçue de manière à être compatible avec les logiciels Adobe Creative Suite^{MD} et QuarkXpress^{MD}, version 4.1 ou version ultérieure.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation d'autres logiciels, communiquez avec le groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada (consultez la section 2.2.3 à la page 1-6).

Utilisation de QuarkXpress^{MD}, de Adobe Indesign^{MD} et de Adobe Photoshop^{MD}

- Imprimez la maquette de la Correspondance-réponse d'affaires à partir du fichier PSE. Le fichier pdf ne devrait être utilisé que pour vérifier la maquette.
- Imprimez la maquette à une échelle de 100 %.
- Imprimez les épreuves positives ou négatives en choisissant la configuration de l'imprimante qui permet d'obtenir la meilleure qualité. Assurez-vous que le niveau de toner et d'encre soit suffisamment élevé avant d'imprimer les épreuves positives ou négatives. Sinon, les traits des barres d'extraction, du code à barres et du bloc d'adresse pourraient être illisibles.
- Concevez les enveloppes et les cartes de la Correspondance-réponse d'affaires en n'utilisant que les polices Courier New et Letter Gothic. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section 3.3 à la page 1-14.

Adobe Creative Suite^{MD}, Adobe Indesign^{MD}, et Adobe Photoshop^{MD} sont des marques déposées de Adobe Systems Incorporated.

QuarkXpress^{MD} est une marque déposée de © 2005 Quark, Inc. et Quark Media House Sàrl, Suisse.

Utilisation de QuarkXpress^{MD} (version pour ordinateur personnel)

- Choisissez la pleine résolution d'affichage lorsque vous imprimez à partir de QuarkXpress^{MD} à l'aide d'une imprimante qui n'est pas dotée de PostScript.

Utilisation de Photoshop^{MD}

- Lorsque vous ouvrez le fichier PSE, assurez-vous de choisir la configuration établissant la « résolution » à 600 ppp (points par pouce), le « mode » à niveaux de gris et la « position » à verticale et de cocher la case « Conserver les proportions ».

3.3 Polices

Dans la maquette, l'adresse de la Correspondance-réponse d'affaires est créée au moyen d'une police dont le pas de caractère est fixe. Le matériel de tri actuel de Postes Canada reconnaît mieux les adresses lorsque cette police est utilisée. Prière de ne pas la modifier.

L'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires permet au client de créer la maquette en choisissant parmi trois polices, soit Courier New, Courier New Bold et Letter Gothic.

Pendant, il n'est pas recommandé d'utiliser la police Courier New Bold pour les enveloppes de la Correspondance-réponse d'affaires admissibles au courrier mécanisé. Lorsque cette police est utilisée, l'adresse peut empiéter sur les extrémités gauche et droite de la Zone libre. De plus, le matériel de balayage des adresses de Postes Canada a de la difficulté à lire cette police.

Pour vous assurer que vos articles sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, consultez la section 2.2.3 à la page 1-6.

3.3.1 Polices acceptables et longueurs maximales de l'adresse

Consultez le tableau ci-dessous pour connaître les polices acceptables et les longueurs maximales de l'adresse (normes canadiennes).

Police	Taille de la police	Enveloppe n°8 Longueur maximale de l'adresse	Enveloppe n° 8,5 Longueur maximale de l'adresse
Courier New	12	22 caractères	24 caractères
Courier New Bold	10	26 caractères	29 caractères
Letter Gothic	10	26 caractères	29 caractères

3.4 Encres

Les encres énumérées ci-dessous peuvent être utilisées sur des articles Correspondance-réponse d'affaires dans la mesure où elles sont appliquées de la façon appropriée. On ne peut pas utiliser d'encres fluorescentes sur les articles de la Correspondance-réponse d'affaires des régimes intérieur et international.

Encres testées

- Ganho Ink, Ultragloss Dense Black 6420/GS
- Ganho Ink, Open Black n° 5206/G
- Ganho Ink, Ultragloss All Purpose Black n° 501/36G
- Ganho Ink, Ultragloss Process Black n° 400/36G
- Sun Chemical, Special Translite Black W86-5037
- Sun Chemical, Dense Black (Offset)
- Sun Chemical, BLA-990785
- Bass, Flexo 491
- Bass, Gemglo Black
- Schmidt, F-6652
- Schmidt, Black 16940
- MacKintosh Flexo-Gravure Ltd., Aqua Envelope Black #2K7399
- J.F. Ink and Colour Co. Ltd., TW-9040 Black
- Lester Inks & Coatings Ltd., Lester System - Litho Web Heatset Process Black HG10-101
- Lester Inks, V1726
- Canada Fine Colour, PMS Black (Flexo)
- Canada Fine Colour, 0543-7010
- Canada Fine Colour, 0844-7018
- Canada Fine Colour, 07032-7005 Black (Water Base) Flexo
- Flint Ink, AL 191369
- Flint Ink, MAL 223989
- Rieger, A 3970
- Vanison, Rubber 10850 Black

Il se pourrait que d'autres encres noires qui ne figurent pas dans la liste ci-dessus respectent les exigences. Si vous avez des questions concernant l'utilisation d'autres encres, communiquez avec le groupe Essais et normes du courrier de Postes Canada (consultez la section 2.2.3 à la page 1-6).

3.5 Repères de coupe

La maquette Correspondance-réponse d'affaires fournie par Postes Canada contient plusieurs repères de coupe. Les repères de coupe désignés par « SG », « IG », « SD » et « ID » représentent les coins de la maquette.

SG = supérieur gauche

IG = inférieur gauche

SD = supérieur droit

ID = inférieur droit

3.6 Code à barres

La maquette de la Correspondance-réponse d'affaires fournie par Postes Canada contient un code à barres à quatre types de traits et une ligne en langage lisible située juste au-dessus. Le code à barres devrait contenir 52 traits dont la largeur et l'espacement doivent être réguliers. Les traits du code à barres doivent être clairs (aucune image fantôme ni brouillée). Prière de ne pas les modifier.

3.7 Papier d'impression

Le client doit choisir un papier d'impression sans fluorescence ou qui soit le moins lumineux possible (la surface ne doit pas être trop brillante), qui est non couché (non glacé) et qui a un poids d'au moins 75 g/m² pour les enveloppes et de 120 g/m² pour les cartes. Les cartes doivent avoir une épaisseur d'au moins 0,18 mm (0,007 po).

Pour vous assurer que vos articles sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, consultez la section 2.2.3 à la page 1-6.

3.7.1 Normes relatives aux enveloppes au Canada et aux États-Unis

L'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires produit des maquettes qui répondent aux Normes canadiennes d'adressage. Les normes sont différentes d'un pays à l'autre. Pour vous faciliter la tâche, voici un tableau qui présente une comparaison entre les normes relatives aux enveloppes au Canada et aux États-Unis, exprimées en unités du système métrique et en unités de mesure impériales. Toutes les transactions de Postes Canada sont exprimées en unités métriques.

N° d'enveloppe	Canada (largeur x longueur)	États-Unis (largeur x longueur)
10	4 1/8 x 9 1/2 po (105 mm x 241 mm)	4 1/8 x 9 1/2 po (105 mm x 241 mm)
9	4 x 9 po (102 mm x 229 mm)	3 7/8 x 8 7/8 po (98 mm x 225 mm)
8	3 5/8 x 6 1/2 po (92 mm x 165 mm)	3 5/8 x 8 5/8 po (92 mm x 219 mm)
8 1/2	3 3/4 x 6 3/4 po (95 mm x 171 mm)	s.o.

3.8 Cachetage

- Toutes les enveloppes de la Correspondance-réponse d'affaires doivent être bien cachetées.
- L'écart de cachetage des envois à découvert ne doit pas être supérieur à 1 mm. Si un client utilise des envois à découvert à feuilles multiples, les quatre coins doivent en être fermés.
- Il incombe au client de fournir les instructions de cachetage des envois à découvert.

3.9 Résistance en flexion et flexibilité

Les articles de la Correspondance-réponse d'affaires admissibles au courrier mécanisable doivent avoir suffisamment de résistance en flexion et de flexibilité pour ne pas s'affaisser plus de 10 mm lorsqu'ils sont retenus librement entre deux supports situés à 10 mm des extrémités gauche et droite au même niveau et il doit être possible de les plier à un rayon d'environ 140 mm sans les endommager.

Les autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires (articles surdimensionnés) doivent avoir suffisamment de résistance en flexion pour demeurer à l'horizontal lorsque vous tenez une extrémité de l'article d'une seule main.

Les articles qui ne doivent pas nécessairement se plier peuvent être emballés dans des matériaux flexibles ou rigides, comme du carton ou du carton ondulé.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section 2.3 à la page 1-8.

4.1 Les différentes méthodes de distribution des articles de la Correspondance-réponse d'affaires

Le client peut distribuer des enveloppes et des cartes de la Correspondance-réponse d'affaires en les laissant dans des présentoirs autonomes pour cartes ou par la poste en faisant appel aux services de Postes Canada. Ainsi, au Canada, le client peut envoyer ses articles de la Correspondance-réponse d'affaires en ayant recours aux services suivants : la Poste-publications^{MC}, la Médiaposte avec adresse^{MC}, la Médiaposte sans adresse^{MC}, la Promocarte^{MC}, la Poste-lettres^{MC}, les Messageries prioritaires^{MC} et Xpresspost^{MC}.

Lorsqu'une carte Correspondance-réponse d'affaires fait partie d'un autre type d'envoi (p. ex. un encart ou une pièce annexée à une Promocarte), elle doit être pliée dans l'article ou insérée dans celui-ci de manière à recouvrir les éléments de conception du service Correspondance-réponse d'affaires de même que l'adresse correspondante. Le client évitera ainsi de créer de la confusion pour le destinataire et pour Postes Canada au moment du traitement.

Le client de la Correspondance-réponse d'affaires du régime international peut envoyer par la poste des articles en ayant recours aux services suivants : la Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC}, la Poste aux lettres du régime international et à destination des États-Unis de base et les Services de distribution du régime international et à destination des États-Unis. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec un représentant de Postes Canada.

4.2 Articles qui ne satisfont pas aux exigences de la Correspondance-réponse d'affaires

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

5.1 Frais de service et tarifs

Veillez consulter la *Grille tarifaire de la Correspondance-réponse d'affaires* à l'adresse 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 exigences pertinentes, y compris les spécifications de la Correspondance-réponse d'affaires décrites dans la présente Convention.

Le client devra payer des frais de service annuels non remboursables et les taxes en vigueur à la signature du *Formulaire d'activation d'une convention de la Correspondance-réponse d'affaires* et au renouvellement de sa Convention, c'est-à-dire à la date d'anniversaire.

Le client de la Correspondance-réponse d'affaires doit acquitter les articles retournés de la Correspondance-réponse d'affaires même s'ils sont incomplets, vides ou qu'aucun renseignement n'y est indiqué. De plus, les articles qui ne sont pas conformes aux spécifications et aux exigences pertinentes du courrier mécanisable et des autres articles de la Correspondance-réponse d'affaires seront assujettis à des tarifs plus élevés (c.-à-d. les tarifs des articles non conformes).

Le paiement, la levée, la livraison et la facturation varient selon que l'adresse de livraison du client, figurant sur l'enveloppe ou la carte Correspondance-réponse d'affaires, est traitée par un emplacement automatisé ou non de Postes Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec un représentant de Postes Canada.

6 Conditions propres à la Correspondance-réponse d'affaires

1

6.1 Modalités de paiement

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

6.2 Conditions générales

Pour les conditions générales, consultez la section 8, « Conditions générales ».

Modes de paiement



Table des matières

7 Modes de paiement

7.1 Compte	7-1
7.2 Paiement lorsque la Correspondance-réponse d'affaires est traitée aux emplacements automatisés de Postes Canada	7-1
7.2.1 Frais de service annuels et retours	7-1
7.3 Paiement lorsque la Correspondance-réponse d'affaires est traitée aux emplacements non automatisés de Postes Canada	7-3
7.3.1 Frais de service annuels	7-3
7.3.2 Retours	7-3
7.4 Paiement en retard	7-4

Modes de paiement

7.1 Compte

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.

Postes Canada n'est pas tenue d'offrir des modalités de crédit à sa clientèle.

7.2 Paiement lorsque la Correspondance-réponse d'affaires est traitée aux emplacements automatisés de Postes Canada

7.2.1 Frais de service annuels et retours

Le client dont les envois Correspondance-réponse d'affaires sont traités à un emplacement automatisé recevra une facture précisant les droits de service annuels à acquitter et les taxes en vigueur ainsi qu'un bordereau d'expédition détaillant les transactions (le nombre d'articles et le tarif) avec les articles retournés. Une facture présentera des renseignements relatifs aux transactions effectuées pour chaque adresse de la Correspondance-réponse d'affaires.

Les comptes peuvent être réglés comme suit :

- a) le paiement par prélèvement automatique;
- b) le paiement préautorisé par carte de crédit, sur approbation de Postes Canada.

Les sommes dues seront réglées à la date d'échéance de la facture. Les clients doivent soumettre le formulaire dûment rempli qu'il est possible d'obtenir sur le site Web de Postes Canada à l'adresse www.postescanada.ca/fdc ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Le client inadmissible au crédit doit détenir des fonds suffisants dans son compte de Postes Canada pour acquitter les frais relatifs aux articles retournés. Si les fonds sont insuffisants ou si le paiement n'est pas effectué au complet, les articles retournés seront retenus jusqu'à la réception du paiement complet.

Le client doit envoyer des chèques à l'avance pour assurer qu'il détient les fonds suffisants dans son compte. Les chèques doivent être libellés à l'ordre de la Société canadienne des postes, indiquer le numéro de client de Postes Canada et être accompagnés du talon de paiement. Les chèques doivent être envoyés 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.

Postes Canada ne versera aucun intérêt sur les fonds détenus dans le compte du client.

Facture et relevé de compte

Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais applicables au traitement de chaque *Commande*. Le client recevra un relevé de compte mensuel s'il utilise son compte pour le paiement des envois. Ce relevé résume les factures traitées, tout rajustement connexe et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

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.

Gestion de mes comptes

Le client ayant recours à la facturation automatisée peut vérifier en ligne l'état de son compte par l'intermédiaire de la page « Gestion de mes comptes » à l'adresse **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.



7.3 Paiement lorsque la Correspondance-réponse d'affaires est traitée aux emplacements non automatisés de Postes Canada

7.3.1 Frais de service annuels

Le client dont les envois Correspondance-réponse d'affaires sont traités à un emplacement non automatisé de Postes Canada recevra une facture précisant les droits de service annuels à acquitter et les taxes en vigueur. La facture doit être acquittée par chèque versé à son compte de Postes Canada au plus tard à la date précisée sur la facture. Les comptoirs postaux n'accepteront pas le paiement de ces droits de service. Les chèques doivent être libellés à l'ordre de la Société canadienne des postes, indiquer le numéro de client de Postes Canada, être accompagnés du talon de paiement et postés 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 jours ouvrables pour le traitement de son paiement.

7.3.2 Retours

Le client dont les articles Correspondance-réponse d'affaires sont traités à un emplacement non automatisé de Postes Canada doit préalablement verser un montant dans un compte à l'installation postale comme le prévoit la présente Convention.

Le client doit ouvrir un compte dans une installation postale locale de Postes Canada et y verser les sommes suffisantes pour couvrir le paiement des frais sur les articles retournés. Postes Canada retirera automatiquement de ce compte les montants dus pour les articles retournés et remettra au client un *Reçu de port dû* comme preuve de paiement. Aucune facture ne sera expédiée. Postes Canada ne versera aucun intérêt sur les fonds détenus dans le compte à l'installation postale. Si le solde du compte à l'installation postale est insuffisant, le client en sera informé et ses articles de la Correspondance-réponse d'affaires lui seront remis dès que son compte aura été réapprovisionné.

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

7.4 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 tout 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.

Conditions générales



Table des matières

8 Conditions générales	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).

« **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^{MC} avec signature ou Xpresspost^{MC} 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) 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^{MC} ou Xpresspost^{MC} 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.