

MISES À JOUR IMPORTANTES

Affiché le 20 novembre 2017	En vigueur le 15 janvier 2018		
DESCRIPTION DU CHANGEMENT	EMPLACEMENT		
	Module	Mod. / Rév.	Numéro de section
Mise à jour pour tenir compte des tarifs de 2018.	Tarification	v1.0	Section 1

Lorsque le document contient une modification ou une révision, la version sera modifiée comme suit :

- lorsqu'un document contient une modification, la version de celui-ci sera modifiée comme suit :
version 2.0 ou 3.0;
- lorsqu'un document contient une révision, la version de celui-ci sera modifiée comme suit :
version 1.1, 1.2;
- le numéro de la version repartira à 1.0 en janvier de l'année en question.

INTRODUCTION

Le module Aperçu du service est un résumé de chaque module. Les détails contenus dans chaque module constituent le *Guide du client* et fait partie intégrante de la convention que le client a signée avec Postes Canada. Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans la convention.

MODULES	
Aperçu du service	Le module « Aperçu du service » fournit un résumé des renseignements clés comme les critères d'admissibilité, les options, les normes de livraison, les tarifs, la conception et la préparation du courrier.
Données et ciblage	Le module Données et ciblage vise à mieux faire connaître les solutions de gestion et de ciblage des données de Postes Canada comme un élément du Marketing Intelligente ^{MC} . Ce module est disponible pour les services Courrier personnalisé et Courrier de quartier.
Tarifification	Le module « Tarifification » fournit des renseignements détaillés sur la tarification des articles standard et des articles surdimensionnés liés à l'exactitude des adresses, aux tarifs compensatoires ainsi qu'aux suppléments et aux rajustements des articles et du niveau de la commande (le cas échéant).
Conception	Le module « Conception » vous fournit tous les détails dont vous aurez besoin pour concevoir et créer votre article de courrier. Ce module comprend les exigences obligatoires, qui font en sorte que nous puissions traiter votre courrier efficacement et éviter tout retard et droit supplémentaire.
Préparation	Le module Préparation fournit les renseignements détaillés dont vous aurez besoin pour préparer de vos articles de courrier avant le dépôt à une installation de Postes Canada.
Création d'une commande	Le module Création d'une commande vous informe sur les documents dont vous aurez besoin avant de déposer votre courrier.
Dépôt	Le module Dépôt vous informe sur les documents dont vous aurez besoin au moment du dépôt. Cette section vous aidera à veiller à ce que votre courrier soit déposé à un emplacement qui est bien équipé et capable de traiter votre courrier à temps.
Paiement et modalités	Le module Paiement et modalités comporte deux sections. La section sur le paiement des dépôts décrit les différents modes de paiement et différentes options de preuve de paiement qui sont disponibles pour le service que vous avez choisi. La section contient les conditions générales de la convention que vous avez conclue.

Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version du *Guide du client* (comprenant toutes les modifications apportées) et des autres documents connexes, lesquels sont affichés sur le site Web de Postes Canada à :

- Correspondance-réponse d'affaires^{MC} – postescanada.ca/craguides
- Courrier de quartier^{MC} – postescanada.ca/cqpcguides
- Courrier personnalisé^{MC} – postescanada.ca/cppcguides
- Ciblage par code postal - postescanada.ca/ccpguides
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/pltpguides
- Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/plitpguides
- Poste-publications^{MC} – postescanada.ca/ppguides

Communiquer avec Postes Canada

POUR TOUTE QUESTION SUR	PAR SITE WEB	PAR TÉLÉPHONE
Les renseignements généraux sur les produits et services	postescanada.ca/servicespostaux	Réseau du service aux entreprises 1 866 757-5480
Les Outils électroniques d'expédition (OEE)	postescanada.ca/nouvelutilisateur	Service d'assistance technique 1 800 277-4799
Les renseignements sur le paiement ou les comptes	par courriel à cmg@canadapost.ca	Groupe de gestion du crédit 1 800 267-7651

TABLE DES MATIÈRES

Guide du client

Introduction

Aperçu du service

1	Qu'est-ce que le service Correspondance-réponse d'affaires?	1
1.1	Quels envois sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires?	1
1.2	Normes de livraison	1
1.3	Caractéristiques du service	2
1.4	Options du service	2
1.5	Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables	2

Tarification

1	Tarifs	3
1.1	Frais de service annuels et tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires	3
2	Rajustements et suppléments.	3
2.1	Rajustements - Exigences relatives au courrier mécanisable	3
2.2	Suppléments.	4

Conception

1	Mesures - Dimensions et poids.	5
1.1	Présentation	6
2	Maquette	7
2.1	Illustrations	7
3	Contenu	10
3.1	Marques.	10
4	Conception de l'article.	11
4.1	Confirmation de l'emplacement de la maquette et évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable.	11
4.2	Gabarits des dimensions et tarification des envois.	12
4.3	Impression des articles Correspondance-réponse d'affaires	12
5	Objets inadmissibles.	13
5.1	Sollicitations par courrier.	13

Préparation

Création d'une commande

Dépôt

Paiement des dépôts

1	Application	17
2	Modes de paiement.	17
2.1	Emploi d'un compte	17
3	Conditions de crédit préautorisées - compte	17
3.1	Emploi d'un compte	17
3.2	Facture	17
3.3	Règlement des comptes	18
3.4	Soldes en souffrance et frais d'administration	18
3.5	Relevé de compte	18
3.6	Gestion de mes comptes.	18
4	Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit	18
4.1	Aperçu des options de paiement au moment du dépôt.	19
4.2	Carte de crédit	19
4.3	Machine à affranchir.	19
5	Preuve de paiement et vignette postale	19
6	Utilisateurs autorisés	20

Conditions Générales pour les clients qui détiennent une convention à commandes

1	Définitions	21
2	Obligations de Postes Canada	22
3	Obligations du client	22
4	Privilège exclusif	23
5	Critères d'admissibilité	23
6	Suppléments	23
7	Devises	24
8	Vérifications	24
9	Utilisateurs autorisés (exclut le service Correspondance-réponse d'affaires ^{MC})	24
10	Expédié au nom de	24
11	Revente des services ou transport interréseaux	24
12	Cession	24
13	Convention entière et modifications	24
14	Renonciation	25
15	Modifications	25
16	Maintien des dispositions	25
17	Divisibilité de la convention	25
18	Législation régissant la convention	25
19	Retard excusable	25
20	Limitation de responsabilité	25
21	Résiliation	26
22	Avis	26
23	Confidentialité	26
24	Propriété du courrier (exclut le service Correspondance-réponse d'affaires ^{MC})	27

OBJET DE L'APERÇU DU SERVICE

Cet *Aperçu du service* est un sommaire du *Guide de client Correspondance-réponse d'affaires (CRA)* disponible à postescanada.ca/craguides.

Le Guide du client fait partie de l'entente entre vous, le client et Postes Canada. En outre, il précise les circonstances et les autres modalités qui s'appliquent à ce service. Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version du *Guide du client* (comprenant toutes les modifications apportées) et des autres documents connexes. Il incombe au client de respecter toutes les exigences mentionnées dans la convention.

Certains termes et expressions mentionnés dans ce document ont une signification spécifique. Veuillez consulter le module "Paiement et Modalités", *Conditions générales*, « Section 1 "Définitions" » ou le *Glossaire* pour la définition des termes précis utilisés dans le présent document et dans la présente convention.

APERÇU DU SERVICE

Le module « Aperçu du service » fournit un résumé des renseignements clés comme les critères d'admissibilité, les options, les normes de livraison, les tarifs et la conception.

1 QU'EST-CE QUE LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES?

Le service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) 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 destinataires au Canada (Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur) et partout au monde (Correspondance-réponse d'affaires du régime international).

1.1 Quels envois sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires?

Le service Correspondance-réponse d'affaires est offert sous forme d'enveloppe et de carte dans les catégories suivantes :

RÉGIME INTÉRIEUR	RÉGIME INTERNATIONAL
Mécanisable et Non-mécanisable	Mécanisable seulement

Le client doit payer des frais de service annuels non remboursables et ensuite ne payer que pour les articles qui lui sont retournés (consultez le module « [Tarification](#) », pour obtenir plus de renseignements).

Voici quelques-unes des applications de ce service :

- la réception de 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.

1.2 Normes de livraison

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 du courrier par le client ou du moment où il entre dans le flot du courrier de Postes Canada en provenance d'autres administrations postales. Les normes de livraison ne sont pas garanties.

	JOURS OUVRABLES		
	À L'ÉCHELLE LOCALE	À L'ÉCHELLE PROVINCIALE	À L'ÉCHELLE NATIONALE*
Correspondance-réponse d'affaires	2	3	4

* Ces normes de livraison ne s'appliquent pas aux centres secondaires, régions du Nord et centres éloignés.

Pour des renseignements détaillés, veuillez consulter les [Normes de livraison](#) du *Guide des postes du Canada*.

1.3 Caractéristiques du service

Une caractéristique est comprise dans le service de base.

1.3.1 RÉACHEMINEMENT DU COURRIER

Un article qui ne peut être livré à l'adresse indiquée parce que le destinataire a déménagé sera réacheminé sans frais supplémentaires si une demande de *Réacheminement du courrier* est en vigueur. Des restrictions sur le service de *Réacheminement du courrier* peuvent s'appliquer. Veuillez consulter la section [service de Réacheminement du courrier](#) du *Guide des postes du Canada*.

Les clients du service Correspondance-réponse d'affaires doivent également informer le groupe Services des comptes clients d'un changement d'adresse en complétant et en soumettant le *Formulaire de demande de modification pour clients commerciaux* lequel est disponible à l'adresse postescanada.ca/tools/pg/cccrf-f.pdf.

1.4 Options du service

Une option est une valeur ajoutée au service qui n'est pas automatiquement offerte dans le cadre du service de base.

1.4.1 ENVELOPPES COMMERCIALES EN PLASTIQUE

Vous devez utiliser des **enveloppes commerciales en plastique étanches** conformes aux caractéristiques de fabrication de notre service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Un **réceptacle étanche** est nécessaire pour le retour d'ailes de canard et de queues d'oies par les chasseurs ou de tout autre objet « plat »*. Pour des renseignements sur l'expédition des échantillons liquides et secs, reportez-vous à « L'ABC de l'expédition » à la section 2.2.5. du *Guide des postes du Canada*.

- * Les articles doivent avoir une épaisseur maximale de 20 mm et satisfaire à toutes les exigences qui s'appliquent aux « Autres » articles (format surdimensionné) Correspondance-réponse d'affaires.

Les échantillons physiques doivent nous être présentés afin d'assurer que les enveloppes commerciales en plastique et leur contenu sont admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le module « Conception », [Section 4.1.2 "Évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable"](#).

1.4.2 ÉTIQUETTES

Postes Canada a créé deux étiquettes électroniques du service Correspondance-réponse d'affaires (CRA) pouvant être utilisées par les clients pour les services Correspondance-réponse d'affaires des régimes intérieur et international :

1. **Étiquette électronique CRA**
Vous donne l'occasion d'utiliser un canal électronique (p. ex. site Web, courriel) pour inciter une réponse physique (p. ex. enveloppe CRA).
2. **Étiquette superposable CRA**
Vous permet de recycler les cartes et les enveloppes périmées du service Correspondance-réponse d'affaires de façon adéquate.

Le code à barres à quatre types de traits figure sur les deux étiquettes.

Consultez le site postescanada.ca/craguides - Lien rapide pour de plus amples renseignements sur [les étiquettes - Correspondance-réponse d'affaires](#).

1.5 Articles Correspondance-réponse d'affaires non distribuables

Un article est traité comme non distribuable dans les situations suivantes :

- l'adresse indiquée est incomplète ou n'est pas valide;
- le destinataire a déménagé sans faire parvenir d'une *demande de Réacheminement du courrier* pour le service Correspondance-réponse d'affaires ou celui-ci n'est plus en vigueur;
- la livraison est interdite par la loi;
- l'article ne peut être livré à l'adresse pour toute autre raison;
- le client a annulé sa convention du service Correspondance-réponse d'affaires;
- le client n'a pas acquitté les droits de service annuels ou le tarif exigé pour les articles Correspondance-réponse d'affaires.

Nous allons jeter ou recycler les articles non distribuables, à notre discrétion. . Veuillez consulter la section [Courrier non distribuable](#) du *Guide des postes du Canada* pour obtenir de plus amples renseignements.

TARIFICATION

Le module « Tarification » fournit des renseignements détaillés sur la tarification pour les services du régime intérieur et régime international.

1 TARIFS

Afin de se prévaloir des tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires, vous devez satisfaire à toutes les exigences de ce service, y compris les spécifications du service Correspondance-réponse d'affaires. Il comprend également les frais de service annuels et les tarifs ainsi que les rajustements et les suppléments.

	Frais annuels non remboursables	Tarif par article retourné			
		Mécanisable Standard	Non mécanisable Autres (non standard et surdimensionné)		
		Jusqu'à 50 g	Jusqu'à 100 g	Plus de 100 g jusqu'à 200 g	Plus de 200 g jusqu'à 500 g
Régime intérieur	725,00 \$	0,90 \$	2,26 \$	2,96 \$	4,08 \$
Régime international	725,00 \$	2,26 \$	s.o.	s.o.	s.o.

Tous les tarifs sont assujettis aux rabais, aux réductions, aux frais, aux suppléments, aux rajustements et aux taxes applicables. Visitez notre site Web à l'adresse postescanada.ca/craguides pour obtenir de plus amples renseignements.

1.1 Frais de service annuels et tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires

Vous serez facturé des frais de service annuels non remboursables et les taxes en vigueur à la signature du *Formulaire d'activation d'une convention* et au moment du renouvellement de sa convention, c'est-à-dire à la date d'anniversaire.

Le client du service Correspondance-réponse d'affaires doit acquitter les frais afférents aux articles retournés Correspondance-réponse d'affaires même si ces derniers 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 Correspondance-réponse d'affaires seront assujettis à des frais supplémentaires ou à des rajustements tarifaires.

Postes Canada vous enverra une facture qui résume les frais portés à votre compte du service Correspondance-réponse d'affaires. Les frais inscrits sur la facture représentent soit les frais annuels et/ou un sommaire des articles Correspondance-réponse d'affaires qui vous ont été retournés.

2 RAJUSTEMENTS ET SUPPLÉMENTS

Postes Canada consulte régulièrement les expéditeurs afin de bien comprendre leurs besoins et de veiller à ce qu'ils comprennent les exigences de la Société. Nous comprenons que des anomalies relatives au courrier ont parfois lieu dans le cadre des cycles de production normaux.

2.1 Rajustements - Exigences relatives au courrier mécanisable

Tous les articles de la Correspondance réponse d'affaires (CRA) qui sont rejetés par l'équipement de tri du courrier de Postes Canada et qui ont visiblement été modifiés ou sont visiblement non conforme seront considérées comme non mécanisable et seront traités et facturés le taux d'articles non mécanisable la plus appropriée.

EXIGENCES RELATIVES AU COURRIER MÉCANISABLE - STANDARD :	RAJUSTEMENT TARIFAIRE :
Les éléments essentielle de la CRA (vignette, chevrons, trois barres d'extractions, Code à barres à quatre types de traits et ligne lisible par un humain, l'adresse CRA, Code postal ^{MO} des articles CRA, Réponse payée / Reply paid et CANADA	Autres articles (non-standard et surdimensionné) Jusqu'à 100 g
Les caractéristiques physiques en matière de taille et de poids	Autres articles (non-standard et surdimensionné) Jusqu'à 100 g
Zones margées au verso et au recto de l'article	Autres articles (non-standard et surdimensionné) Jusqu'à 100 g

Pour réduire le risque d'un ajustement de tarif, nous recommandons d'utiliser le service gratuit de [Confirmation de l'emplacement de la maquette et évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable](#).

Pour une maquette précise, assurez-vous d'utiliser l'Outil de conception de maquettes en ligne pour la CRA, offert sur le site postescanada.ca/cal.

EXIGENCES RELATIVES AU COURRIER MÉCANISABLE - AUTRES ARTICLES (NON STANDARD ET SURDIMENSIONNÉS) :	RAJUSTEMENT TARIFAIRE :
Les articles de plus de 500 g ne sont pas admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires. Ils seront traités comme un colis et seront assujettis au tarif applicable.	Tarifs pour colis applicable pour "Autres" CRA > 500 g

2.2 Suppléments

Les articles bien préparés aident à assurer que votre envoi obtient un niveau de service optimal. Prendre le temps de bien préparer vos articles évite le traitement supplémentaire et permet ainsi de garder les tarifs des services postaux le plus bas possible.

Conformément à la Section 5.3 des Conditions générales, les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils sont conformes. Les articles réputés comme non conformes peuvent, à la discrétion de Postes Canada, être :

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

Nous allons vous envoyer une facture comprenant les rajustements et les suppléments applicables sur laquelle figure une description de la non-conformité. Lorsque plus d'une non-conformité est signalée, il est alors possible d'inscrire jusqu'à deux anomalies additionnelles sur la facture afin d'aider le client à corriger les anomalies et ainsi réduire les risques d'application de suppléments futurs.

2.2.1 SUPPLÉMENTS RELATIVES À LA CATÉGORIE D'ARTICLES NON MÉCANISABLES

En raison de l'espace limité sur la facture, les détails des suppléments sont abrégés. Les tableaux suivants indiquent :

- le montant du supplément;
- la description abrégée de l'anomalie (telle qu'elle apparaîtra sur la facture); et
- les détails de la description pour faciliter la consultation.

SUPPLÉMENT DE NON-CONFORMITÉ DE 10 ¢ PAR ARTICLE POUR LES AUTRES ARTICLES (NON STANDARD ET SURDIMENSIONNÉ)	
DESCRIPTION DE LA FACTURE	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Éléments maquette CRA incorrect	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service CRA sont incorrects
Éléments maquette CRA manquant	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service CRA sont manquants
Spéc. CRA non conf.	Les spécifications du service CRA ne sont pas conformes
Élém maq CRARI incorrect	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service CRA du régime international sont incorrects
Élém maq CRARI manquant	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service CRA du régime international sont manquants
Spec CRARI non conf.	Les spécifications d'un ou de plusieurs éléments de la maquette du service CRA du régime international ne sont pas conformes

La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés immédiatement après vous en avoir donné l'avis.

CONCEPTION

Le module « Conception » fournit tous les renseignements nécessaires au moment de la conception et de la création de votre article de courrier comme le placement de l'adresse, la zone d'affranchissement et les dimensions.

Quant aux envois présentés comme des articles Correspondance-réponse d'affaires qui ne respectent pas les exigences liées au contenu, à la présentation et aux caractéristiques physiques du service Correspondance-réponse d'affaires, ainsi que les autres exigences énoncées dans la présente convention, des rajustements tarifaires ou des frais supplémentaires pourraient être imposés et les envois pourraient ne pas être admissibles aux services et aux tarifs du service Correspondance-réponse d'affaires.

1 MESURES - DIMENSIONS ET POIDS

Pour être admissible au service CRA, chaque article doit satisfaire aux exigences quant aux dimensions et au poids pour leur genre de format (c.-à-d. enveloppe ou carte) et le type de service (régime intérieur ou international) sélectionné. Les équivalents en système impérial sont fournis pour des raisons pratiques. La plus longue dimension est la « longueur » et la plus courte la « largeur ».

CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES DU RÉGIME INTÉRIEUR						
CATÉGORIE MÉCANISABLE DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Standard - Enveloppes et envois à découvert	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,3:1	2 g (0,07 oz)
	max.	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
- Cartes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,3:1	s.o.
	max.	9,2 po (235 mm)	4,7 po (120 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
CATÉGORIE NON MÉCANISABLE DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Autres articles [non standard et surdimensionnés] - Enveloppes et envois à découvert	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	s.o.	10 g (0,4 oz)
	max.	14,9 po (380 mm)	10,6 po (270 mm)	0,8 po (20 mm)	s.o.	500 g (17,6 oz)

CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES DU RÉGIME INTERNATIONAL						
CATÉGORIE MÉCANISABLE DIMENSION / ARTICLE		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Standard - Enveloppes et envois à découvert	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,4:1	3 g (0,11 oz)
	max.	9,6 po (245 mm)	6,1 po (156 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)
- Cartes	min.	5,6 po (140 mm)	3,6 po (90 mm)	0,007 po (0,18 mm)	1,4:1	s.o.
	max.	9,2 po (235 mm)	4,7 po (120 mm)	0,2 po (5 mm)	2,6:1	50 g (1,76 oz)

Tous les articles CRA du régime international dont le poids dépasse 50 g ou dont les dimensions dépassent les spécifications applicables pour ce service sera retournée comme des envois Poste aux lettres – du régime international et seront assujettis au tarif des autres envois Poste aux lettres correspondant à la catégorie de poids en question.

ÉTIQUETTES DU RÉGIME INTÉRIEUR ET RÉGIME INTERNATIONAL						
ÉTIQUETTES*		LONGUEUR	LARGEUR	ÉPAISSEUR	RATIO DES DIMENSIONS	POIDS
Étiquettes électroniques avec empreinte d'affranchissement, chevrons, barres d'extraction, adresse et code à barres	min.	5,3 po (135 mm)	2,8 po (72 mm)	s.o.	s.o.	s.o.
	max.	5,3 po (135 mm)	2,8 po (72 mm)	s.o.	s.o.	s.o.
Étiquettes superposables avec adresse et code à barres	min.	4,0 po (101 mm)	2,0 po (50 mm)	s.o.	s.o.	s.o.
	max.	4,0 po (101 mm)	2,0 po (50 mm)	s.o.	s.o.	s.o.

* Les étiquettes ne peuvent être apposées que sur les enveloppes et les cartes. Il est permis d'utiliser des étiquettes pour masquer une adresse (étiquette superposable) ou pour créer une enveloppe (étiquette électronique). Il incombe à Postes Canada de fournir la maquette pour les étiquettes superposables.

1.1 Présentation

Pour être admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires, vos articles déposés doivent satisfaire aux critères. Ils doivent également être conditionnés pour l'expédition, de manière à prévenir la perte ou l'endommagement des articles et à faciliter la vérification de chacun d'eux.

MÉCANISABLE	Forme	Rectangulaires.
	Matériel	<p>Cela doit être du papier; les articles ne peuvent être en plastique, ou enveloppés dans du plastique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poids du papier minimum pour <ul style="list-style-type: none"> ▸ une enveloppe : 75 gsm (environ. 20 lb bond); ▸ une carte ou une carte postale : 160 gsm (environ. 60 lb Couverture) mais pas moins de 111 gsm (environ 40 lb couverture). <p>REMARQUE : Une dimension optimale de la carte de 165 mm x 108 mm; un papier avec un sens du grain long.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cela doit être suffisamment souple pour se plier; les articles ne peuvent pas être rigides.
	Fenêtres d'adresse (régime intérieur seulement)	<ul style="list-style-type: none"> • assurez-vous que l'adresse en entier demeure complètement visible même si la pièce jointe bouge à l'intérieur de l'enveloppe • assurez-vous que toutes les fenêtres soient couvertes d'une pellicule transparente. • Meilleures pratiques pour un traitement optimal - La pellicule transparente utilisé pour couvrir la fenêtre a : <ul style="list-style-type: none"> ▸ une transparence suffisante pour laisser paraître un trouble maximal de 75 %; ▸ une clarté uniforme; ▸ aucun pli, froissement ou défaut; ▸ un fini lustre (sur la surface extérieure) de 159 unités de brillance ou moins.
	Pièces jointes (régime intérieur seulement)	<p>Les pièces de monnaie - pourvu qu'elles soient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus petites en dimension et en poids qu'une pièce de 25 cents canadien; • solidement attachées à l'article de courrier avec de la colle ou un adhésif afin de prévenir les mouvements; • situées entre 35 mm et 85 mm du rebord inférieur et 25 mm à partir des rebords droit et gauche de l'enveloppe; et à l'extérieur de la zone d'affranchissement. <p>Si des enveloppes à fenêtres sont utilisées pour permettre une visibilité des pièces de monnaie, elles doivent être recouvertes d'un matériel transparent.</p> <p>REMARQUE : L'article final incluant les pièces jointes (ou le contenu) doit mesurer 20 mm ou moins en épaisseur.</p>
	Cachetage	<ul style="list-style-type: none"> • Les enveloppes doivent être fermées et complètement cachetées à l'aide d'un adhésif. Ne pas appliquer un excès d'adhésif afin de prévenir que les enveloppes ne collent entre elles. Les enveloppes ne doivent pas contenir des agrafes, des pinces ou autres dispositifs similaires.
LISIBILITÉ	Adressage	<ul style="list-style-type: none"> • Doit adhérer à la Directives d'adressage à postescanada.ca/adressage.
	Polices	<p>L'Outil de conception de maquettes en ligne vous offre l'option de créer la maquette en utilisant les polices suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Courier New; • Courier New Bold [Il n'est pas recommandé pour les article courrier mécanisable (Standard)]; • Letter Gothic. <p>Dans la maquette, l'adresse du service Correspondance-réponse d'affaires est créée au moyen d'une police dont le pas de caractère est fixe. Le matériel de tri et du traitement mécanisé de Postes Canada fonctionne mieux lorsque ce genre de police est utilisé. Prière de ne pas modifier la police.</p>
	Code à barre	<p>La maquette Correspondance-réponse d'affaires contient un code à barres à quatre types de traits et une ligne en langage lisible située au-dessus du code à barres. 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 modifier le code à barres.</p>
	Encres	<p>Noir. On ne peut pas utiliser d'encres fluorescentes sur les articles Correspondance-réponse d'affaires des régimes intérieur et international.</p>
	Repères de coupe	<p>La maquette Correspondance-réponse d'affaires contient plusieurs repères de coupe. Les repères de coupe désignés par « SG », « IG », « SD » et « ID » représentent les coins de la maquette.</p> <p>SG = supérieur gauche IG = inférieur gauche SD = supérieur droit ID = inférieur droit</p>

2 MAQUETTE









La maquette conçue à l'aide de l'outil en ligne du service Correspondance réponse d'affaires contient tous les éléments essentiels; elle est présentée sous la forme souhaitée et sa conception ainsi que ses spécifications sont conformes au type de service demandé.

Pour vous inscrire à l'Outil de conception de maquettes en ligne du service Correspondance-réponse d'affaires offert sans frais et pour l'utiliser, consultez le site canadapost.ca/cal ou communiquez avec un représentant de Postes Canada.

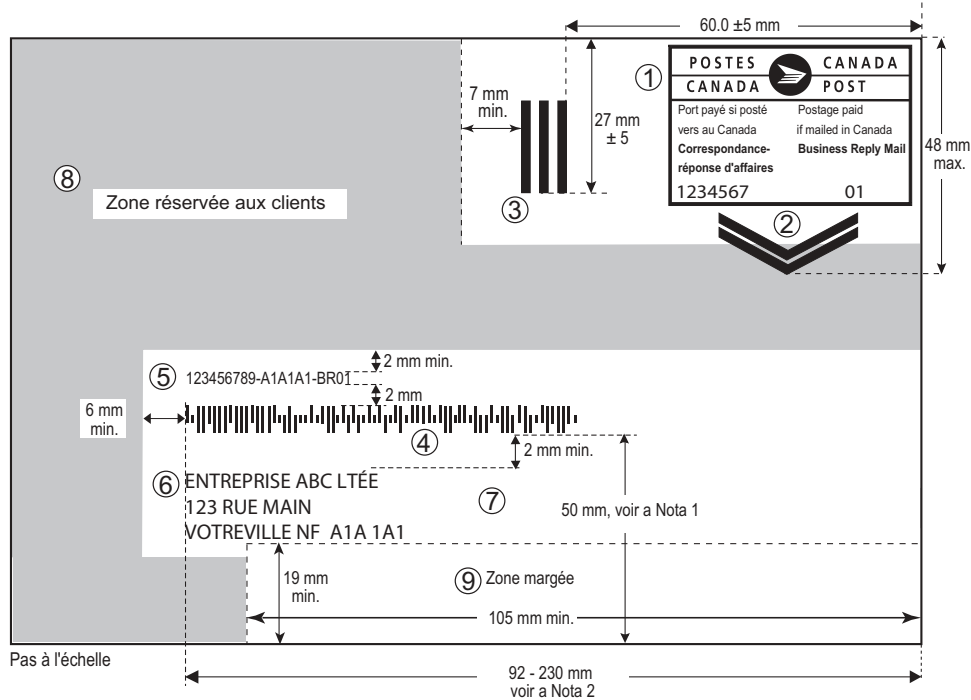
2.1 Illustrations

Ces illustrations sont des aides visuelles pour vous aidez à produire des articles Correspondance-réponse d'affaires qui répondent à toutes les caractéristiques et exigences pertinentes, tout en insistant sur les zones qui peuvent être personnalisées (c.-à-d. la zone réservée au client, la première ligne [le titre] et autres).

2.1.1 LÉGENDE

- ①  **Vignette du service Correspondance-réponse d'affaires** - La vignette Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur est le « timbre-poste ». Elle contient le numéro du client et le code de tri du client. Prière de ne pas la modifier. 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. Ces chevrons ne doivent être utilisés pour aucun autre service de Postes Canada. Prière de ne pas les modifier.
- ③ **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 traitement mécanisé de Postes Canada de séparer les articles aux fins de manutention spéciale. Prière de ne pas les modifier.
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. Prière de ne pas les modifier.
- ⑤  **Adresse Correspondance-réponse d'affaires** - Cette zone est réservée au nom de l'entreprise du client et à l'adresse 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 du service Correspondance-réponse d'affaires. Le client peut modifier uniquement la première ligne (le titre) et, selon les dimensions de l'enveloppe ou de la carte, une deuxième ligne (le titre) peut également être personnalisée.
Si le client apporte des modifications à la première ligne (le titre) ou à la deuxième ligne (le titre), il ne peut inclure des renseignements concernant l'adresse.
- ⑥  **Code postal des articles Correspondance-réponse d'affaires** - Le Code postal des articles Correspondance-réponse d'affaires peut être différent du Code postal habituel du client. **Ne modifiez pas le Code postal fourni aux clients pour les envois du service Correspondance-réponse d'affaires.** 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 offerte au client pour lui permettre de personnaliser l'article en ajoutant son logo d'entreprise ou un message spécial. L'utilisation d'encres fluorescentes est interdite. Les articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international doivent porter la mention « PAR AVION / BY AIRMAIL » dans le coin supérieur gauche.
- ⑧  **Zones margées** - Les zones suivantes **doivent** demeurer libres et ne contenir aucune impression, illustration ou couleur foncée :
 - Zone margée sur le recto de l'article: la zone de 19 mm de hauteur sur 105 mm de longueur mesurée à partir du rebord inférieur droit.
 - Zone du code à barres SVC sur le recto de l'article : la zone de 15 mm de hauteur sur 140 mm de longueur mesurée à partir du rebord inférieur gauche.
- 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.

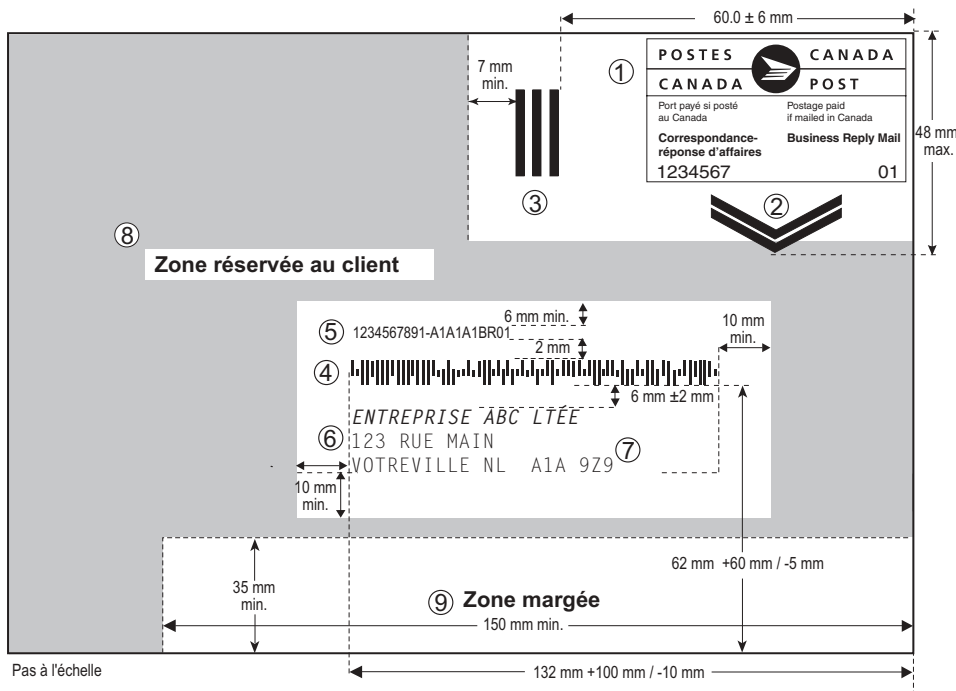
2.1.2 CRA DU RÉGIME INTÉRIEUR - COURRIER MÉCANISABLE - STANDARD (RÉPONSES À L'INTÉRIEUR DU PAYS)



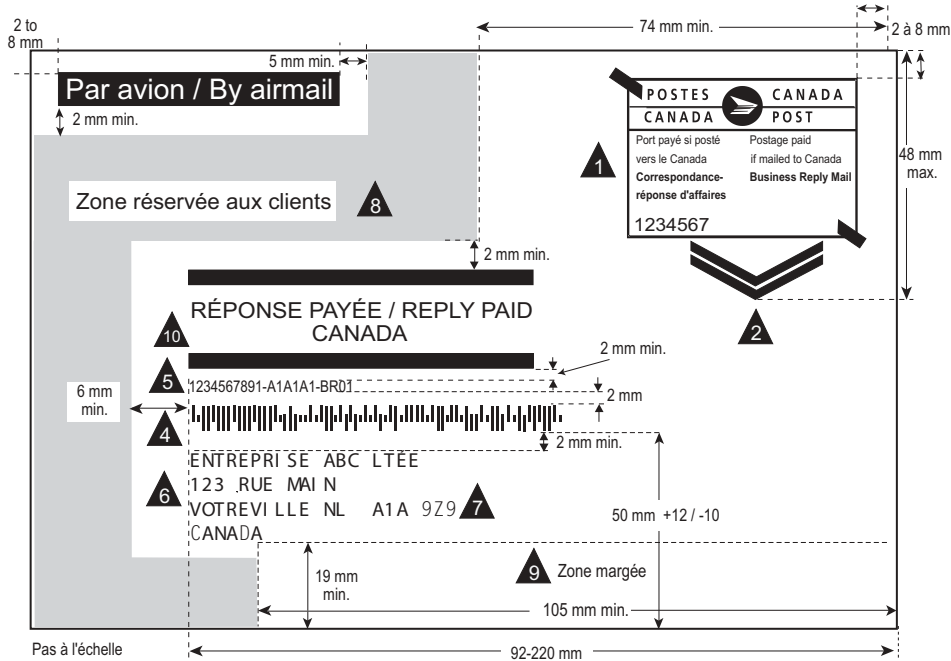
Maximum : 35 mm du haut de l'article; Minimum : 40 mm du bas de l'article.

Maximum : l'extrémité gauche du code à barres ou du bloc-adresse peut être jusqu'à 15 mm du bord gauche de l'article; Minimum : l'extrémité droite du code à barres ou du bloc-adresse peut être jusqu'à 15 mm du bord droit de l'article.

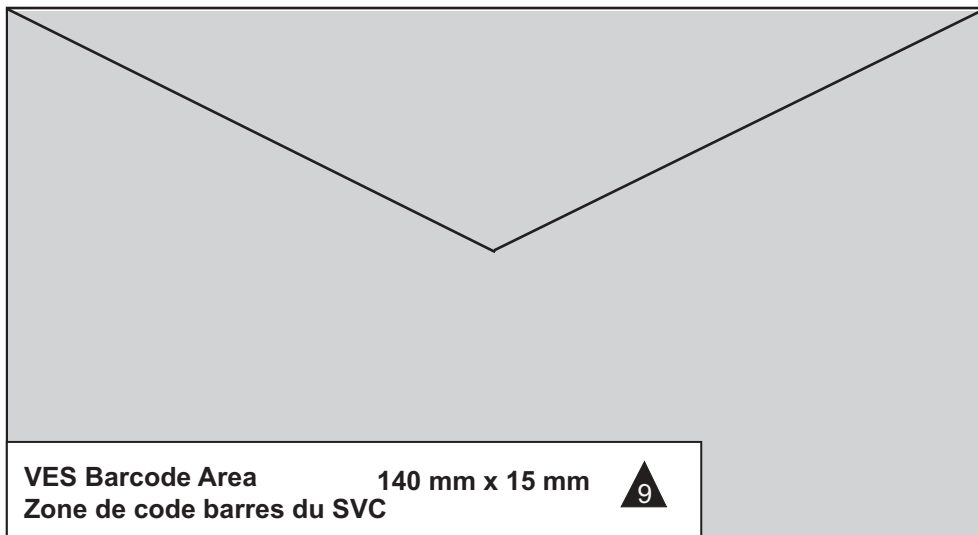
2.1.3 CRA DU RÉGIME INTÉRIEUR - COURRIER MÉCANISABLE - SURDIMENSIONNÉ (RÉPONSES À L'INTÉRIEUR DU PAYS)



2.1.4 CRA DU RÉGIME INTERNATIONAL - COURRIER MÉCANISABLE - STANDARD (RÉPONSES EN PROVENANCE DE L'ÉTRANGER)



2.1.5 EMPLACEMENT DU CODE À BARRES SVC SUR LE VERSO DES ARTICLES CRA (DES RÉGIMES INTÉRIEUR ET INTERNATIONAL)



Not to scale Pas à l'échelle

Postes Canada imprimera un code à barres fluorescent au verso des articles de courrier mécanisables des régimes intérieur et international. La zone pour ce code à barres est d'une longueur de 140 mm et d'une hauteur de 15 mm, à partir du coin inférieur gauche. La zone où l'équipement automatisé de Postes Canada applique un code à barres fluorescent ne doit contenir aucune impression, illustration ou de couleur foncée.

3 CONTENU

Lorsque vous préparez un article Correspondance-réponse d'affaires du régime intérieur faisant partie de la réponse du destinataire dont le contenu sera autre que du papier (p. ex. des cartouches d'encre, des films et autres), vous devez présenter des échantillons physiques à Postes Canada qui procédera à une mise à l'essai (voir la [Section 4.1.2 "Évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable"](#)).

Quant aux articles Correspondance-réponse d'affaires du régime international, seuls des documents papier peuvent faire partie de la réponse du client.

Vous pouvez la première ligne seulement (le titre, le logo) et, selon les dimensions de l'article, une deuxième ligne (le nom) peut également être personnalisée. Si vous apportez des modifications à la première (le titre, le logo) ou à la deuxième ligne (le nom), vous ne pouvez changer des renseignements concernant l'adresse.

Le client du service Correspondance-réponse d'affaires doit être le titulaire et le destinataire du courrier de l'adresse de retour du service Correspondance-réponse d'affaires.

Les conventions multiples du service CRA à une adresse partagée (incluant les bureaux virtuels) sont seulement acceptable lorsque le traitement et la facturation des articles Correspondance-réponse d'affaires du client sont effectués à un emplacement automatisé de Postes Canada. (Des restrictions sur le service de Réacheminement du courrier peuvent s'appliquer. Veuillez consulter la Service de Réacheminement du courrier à la [Section 6.11 « Restrictions »](#) du *Guide des postes du Canada*). Autrement seulement une adresse du service Correspondance-réponse d'affaires est fournie par convention.

L'adresse et le Code postal^{MO} utilisés pour le service Correspondance-réponse d'affaires ne peuvent être utilisés qu'avec le service Correspondance-réponse d'affaires. Ne pas les utiliser pour aucun autre type d'article de courrier. Voir [Section 2.1 "Illustrations"](#) - article #6 et #7 de Légende.

3.1 Marques

Les clients peuvent utiliser le logo « Livré par » sur les articles livrés par Postes Canada avec le consentement écrit préalable au directeur, Marketing et marque, ou de son remplaçant désigné. Ils peuvent être joints à l'adresse info.brand@postescanada.ca. On peut trouver les illustrations à l'adresse : postescanada.ca/logo.

Les clients qui possèdent une « convention à commandes » doivent utiliser la vignette postale de Postes Canada sur les articles livrés par Postes Canada.

Toute utilisation non autorisée constitue une infraction aux termes de la [Loi sur la Société canadienne des postes](#), ainsi qu'une contrefaçon des marques de commerce et des marques officielles de Postes Canada.

Un article sera considéré comme 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, une étiquette de service ou toute autre marque qui suggère que l'affranchissement a été acquitté;
- 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 celui-ci un objet inadmissible). Par exemple, les articles peuvent porter les mentions « URGENT » ou « RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS À L'INTÉRIEUR »; et;
- 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 vous incombe de soumettre à Postes Canada une proposition à cet effet et de la faire approuver.

4 CONCEPTION DE L'ARTICLE

Si vous ou votre représentant (p. ex. les services graphiques ou l'imprimeur) modifie toute partie de la maquette 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 les caractéristiques physiques, rendant ainsi l'article non conforme aux spécifications, ou place du contenu ou des graphiques (p. ex. des logos) à l'extérieur de la zone réservée au client, alors, à la discrétion de Postes Canada, il est possible que :

- des rajustements tarifaires et/ou un supplément soient exigés;
- l'article ne soit pas admissible au service Correspondance-réponse d'affaires et que des frais supplémentaires soient exigés pour l'utilisation d'un autre service de Postes Canada plus approprié;
- la convention du client soit annulée.

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

Avant l'impression des articles Correspondance-réponse d'affaires, Postes Canada offre deux procédés visant à assurer que ces articles sont admissibles au tarif le plus avantageux applicable :

1. Le procédé de **confirmation de l'emplacement de la maquette** est la première étape que vous devez entreprendre afin de veiller à ce que les éléments du service Correspondance-réponse d'affaires soient adéquats correctement sur les articles.
2. Le procédé de **l'évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable** constitue l'étape finale que vous devez entreprendre afin de veiller à ce que les articles Correspondance-réponse d'affaires soient admissibles au courrier mécanisable.

4.1.1 CONFIRMATION DE L'EMPLACEMENT DE LA MAQUETTE

Nous vous recommandons de soumettre un échantillon électronique de votre maquette Correspondance-réponse d'affaires avant d'imprimer au groupe de Services des comptes clients cdmpublic@postescanada.ca. L'échantillon électronique expédié doit être en format PDF, le rapport de format doit être de 1:1, et il doit être possible de le lire à l'aide de la version 5 d'Adobe^{MD} Acrobat¹, ou en tout autre format exigé par Postes Canada. Vous devez indiquer la taille de l'enveloppe ou de la carte, de même que les repères de coupe dans le fichier électronique.

Nous allons examiner la maquette (à l'aide du gabarit des dimensions et tarification des envois) afin de déterminer si l'emplacement des éléments du service Correspondance-réponse d'affaires sont adéquats. Les résultats vous seront communiqués. Si l'on constate des problèmes liés à l'emplacement, vous allez devoir corriger la maquette puis présenter un nouvel échantillon électronique.

Le client est responsable de toute erreur ou omission.

4.1.2 ÉVALUATION DE L'ADMISSIBILITÉ AU COURRIER MÉCANISABLE

Afin d'éviter les suppléments et les retards, Postes Canada vous recommande de soumettre au moins 5 échantillons physiques des articles à Postes Canada.

Nous allons faire la mise à l'essai des échantillons et les résultats vous seront communiqués au client. Le résultat « RÉUSSITE » indique que les articles, tels qu'ils ont été présentés, sont admissibles au tarif applicable du service Correspondance-réponse d'affaires.

Le résultat « ÉCHEC » indique que les articles, tels qu'ils ont été présentés, ne sont pas mécanisable. En pareil cas, une liste des exigences détaillées vous sera remise. Les exigences doivent être rencontrées afin d'accéder au courrier mécanisable du CRA.

Communiquer avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au numéro 1 866 757-5480 pour demander une vérification et une évaluation de vos articles.

1. Adobe^{MD} Acrobat est une marque déposée de Adobe Systems Incorporated.

4.2 Gabarits des dimensions et tarification des envois

Les gabarits des dimensions et tarification des envois du régime [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.

Vous devez vous assurer que tous les éléments du service Correspondance-réponse d'affaires se trouvent aux endroits appropriés. Sinon, il est possible que l'article ne soit pas admissible au service Correspondance-réponse d'affaires et que des suppléments applicables soient exigés ou que votre convention soit annulée.

4.3 Impression des articles Correspondance-réponse d'affaires

L'Outil de conception de maquettes Correspondance-réponse d'affaires en ligne permet d'obtenir des maquettes dans des fichiers PSE (format contour vectoriel) et en format de document portable (PDF). La maquette est conçue de manière à être compatible avec les logiciels Adobe^{MD} Creative Suite² et QuarkXpress^{MD3}, version 4.1 ou version ultérieure.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation d'autres logiciels, communiquez avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) (voir la [Section 4.1.2 "Évaluation de l'admissibilité au courrier mécanisable"](#)).

Utilisation de **QuarkXpress**^{MD*}, de **Adobe**^{MD} **Indesign**² et de **Adobe**^{MD} **Photoshop**^{**2} :

- la maquette Correspondance-réponse d'affaires devrait être imprimée à l'aide 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 et négatives en choisissant la configuration de l'imprimante qui permet d'obtenir la meilleure qualité. Assurez-vous que les niveaux de poudre d'imprimante et d'encre sont suffisamment élevés avant d'imprimer les épreuves positives et négatives. Sinon, les traits des barres d'extraction, du code à barres et du bloc-adresse pourraient être illisibles;

* Choisissez la pleine résolution d'affichage lorsque vous imprimez à partir de QuarkXpress (version pour ordinateur personnel) à l'aide d'une imprimante qui n'est pas dotée de PostScript.

** Lorsque vous ouvrez le fichier PSE à l'aide du logiciel Photoshop, assurez-vous de choisir la configuration établissant la **résolution** à 600 points au pouce, le **mode** à niveaux de gris et la **position** à verticale et de cocher la case **Conserver les proportions**.

4.3.1 POLICES ACCEPTABLES ET LONGUEURS MAXIMALES DES ADRESSES (NORMES CANADIENNES)

POLICE	TAILLE DE LA POLICE	LONGUEUR MAXIMALE DE L'ADRESSE	
		ENVELOPPE N° 8	ENVELOPPE N° 8,5
Courier New	12	22 caractères	24 caractères
Courier New Bold	10	26 caractères	29 caractères
Letter Gothic	10	26 caractères	29 caractères

4.3.2 NORMES RELATIVES AUX ENVELOPPES AU CANADA ET AUX ÉTATS-UNIS

L'Outil de conception de maquettes en ligne Correspondance-réponse d'affaires produit des maquettes qui répondent aux exigences du *Directives d'adressage* et aux seuils des appareils de traitement automatisé du courrier de Postes Canada. Les normes sont différentes d'un pays à l'autre. Les équivalents en système impérial sont fournis pour des raisons pratiques.

N° D'ENVELOPPE	CANADA (LARGEUR X LONGUEUR)	ÉTATS-UNIS (LARGEUR X LONGUEUR)
10	9,5 x 4,1 po (241 mm x 105 mm)	9,5 x 4,1 po (241 mm x 105 mm)
9	8,9 x 3,9 po (225 mm x 98 mm)	8,9 x 3,9 po (225 mm x 98 mm)
8	6,5 x 3,6 po (165 mm x 92 mm)	8,6 x 3,6 po (219 mm x 92 mm)
8,5	7,7 x 3,7 po (171 mm x 95 mm)	s.o.

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

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

5 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 de courrier;
 - coincer d'autres articles de 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. Les matières dangereuses et les articles interdits par la loi ne sont pas admissibles au service Correspondance-réponse d'affaires.

Il vous incombe de veiller à ce qu'un envoi ne contienne aucun objet inadmissible (selon le *Règlement sur les objets inadmissibles* de la Société canadienne des postes) et à ce que tous les objets puissent être expédiés par la poste. Consultez la section « Objets inadmissibles » dans le *Guide des postes du Canada* pour obtenir plus de renseignements.

5.1 Sollicitations par courrier

Les sollicitations (offres) qui ont l'apparence générale d'une facture ou d'un relevé de compte et qui ne nécessitent aucun paiement à moins que l'offre ne soit acceptée doivent satisfaire aux obligations réglementaires stipulant les exigences en matière de libellé et de format. Pour connaître les exigences officielles relatives au *Règlement sur les sollicitations par la voie du courrier*, reportez-vous à la *Loi sur la Société canadienne des postes* au site <http://lois-laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C%5Fch.%5F1295/>.

PRÉPARATION

Le module « Préparation » fournit les renseignements sur la façon de préparer Correspondance-réponse d'affaires lorsqu'il est inclus avec l'un des services suivants :

- Courrier de quartier^{MC} – postescanada.ca/cqpcguides
- Courrier personnalisé^{MC} – postescanada.ca/cppcguides
- Ciblage par code postal - postescanada.ca/ccpguides
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/pltpguides
- Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/plitpguides
- Poste-publications^{MC} – postescanada.ca/ppguides
- Services de colis - postescanada.ca/servicesdecolis

Lorsque vous insérez une carte Correspondance-réponse d'affaires dans un autre type d'envoi (p. ex. encart ou pièce jointe à un article Courrier de quartier), elle doit être pliée ou insérée dans l'article de sorte 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.

CRÉATION D'UNE COMMANDE

Une *Commande (Déclaration de dépôt)* n'est pas nécessaire lors de l'utilisation du service Correspondance-réponse d'affaires car il est destiné à être inclus avec l'un des services suivants.

- Courrier de quartier^{MC} – postescanada.ca/cqpcguides
- Courrier personnalisé^{MC} – postescanada.ca/cppcguides
- Ciblage par code postal - postescanada.ca/ccpguides
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/pltpguides
- Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/plitpguides
- Poste-publications^{MC} – postescanada.ca/ppguides
- Services de colis - postescanada.ca/servicesdecolis

DÉPÔT

Les articles Correspondance-réponse d'affaires sont destinés à être inclus lorsque vous envoyez du courrier en utilisant l'un des services suivants.

- Courrier de quartier de Postes Canada^{MC} – postescanada.ca/cqpcguides
- Courrier personnalisé de Postes Canada^{MC} – postescanada.ca/cppcguides
- Ciblage par code postal - postescanada.ca/ccpguides
- Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/pltpguides
- Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC} – postescanada.ca/plitpguides
- Poste-publications^{MC} – postescanada.ca/ppguides
- Services de colis - postescanada.ca/servicesdecolis

Les consommateurs/destinataires déposent les articles de courrier Correspondance-réponse d'affaires dans le flot du courrier de Postes Canada. Les articles de courrier Correspondance-réponse d'affaires peuvent également être transmis dans le flot du courrier de Poste Canada par les autres administrations postales.

PAIEMENT DES DÉPÔTS

1 APPLICATION

La présente section, *Paiement des dépôts*, s'applique aux produits et services suivants : Courrier personnalisé de Postes Canada^{MC}, Correspondance-réponse d'affaires^{MC}, Poste-lettres à tarifs préférentiels^{MC}, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels^{MC}, Ciblage par code postal, Poste-publications^{MC} et Courrier de quartier de Postes Canada^{MC}.

2 MODES DE PAIEMENT

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

2.1 Emploi d'un compte

2.1.1 SERVICES COURRIER PERSONNALISÉ, POSTE-LETTRES À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, POSTE AUX LETTRES INTERNATIONALE À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, CIBLAGE PAR CODE POSTAL, POSTE-PUBLICATIONS ET COURRIER DE QUARTIER

- Le client bénéficiant de conditions de crédit préautorisées 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. Voir la [section 3 "Conditions de crédit préautorisées - compte"](#) pour connaître les détails.
- Si le client n'est pas admissible au crédit, il doit verser la totalité du paiement au moment du dépôt, sinon l'envoi ne sera pas accepté. Voir la [section 4 "Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit"](#) pour connaître les détails.

2.1.2 CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

Le client doit utiliser un compte pour accéder aux services Correspondance-réponse d'affaires et effectuer les paiements pour les articles de la CRA. Voir la [section 3 "Conditions de crédit préautorisées - compte"](#) pour connaître les détails.

3 CONDITIONS DE CRÉDIT PRÉAUTORISÉES - COMPTE

3.1 Emploi d'un compte

Le client bénéficiant de conditions de crédit préautorisées 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, ou si les services Correspondance-réponse d'affaires sont utilisés. 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.

3.2 Facture

Pour les services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier, si le mode de paiement sur compte a été sélectionné, Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais qui seront portés à son compte. Les frais inscrits sur la facture représentent les *Commandes (Déclarations de dépôt)* et les dépôts que le client a soumis à Postes Canada sauf dans les cas suivants :

- Les clients qui auront choisi de payer les services par carte de crédit ne recevront pas de facture; cependant, Postes Canada fournira les détails des opérations sur carte de crédit au moyen de *postel*^{MC}. Consultez le site postescanada.ca/postel pour vous inscrire à *postel* ou pour vous renseigner davantage sur ce service. Pour obtenir des renseignements sur le mode de paiement par carte de crédit, voir la [section 4.2 "Carte de crédit"](#).
- Les *Commandes (Déclarations de dépôt)* manuelles pour les articles Courrier de quartier présentées aux bureaux de poste et aux postes de facteur (autorisés à traiter les articles Courrier de quartier) ne paraissent pas sur la facture.
- Les clients peuvent accéder à une copie de leur facture par l'intermédiaire de notre service en ligne gratuit. Voir la [section 3.6](#) pour plus de renseignements.

Pour le service Correspondance-réponse d'affaires, Postes Canada fournira aux clients du service Correspondance-réponse d'affaires une facture qui résume les frais portés à leur compte. Les frais inscrits sur la facture représentent soit les frais annuels et/ou un sommaire des articles Correspondance-réponse d'affaires retournés au client. Les gros destinataires d'envois Correspondance-réponse d'affaires pourront recevoir leurs factures chaque semaine. Pour y être admissibles, les clients doivent recevoir plus de 35 000 articles Correspondance-réponse d'affaires par année.

Pour vous inscrire à la facturation hebdomadaire, veuillez contacter le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

Pour tous les services, le client devrait aviser le Groupe de gestion du crédit de tout écart, en composant le 1 800 267-7651. Les écarts de facturation doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les 90 jours suivant la date indiquée sur la facture, après ce délai on considérera la facture comme acceptée par le client.

Lorsque Postes Canada doit répondre à tout écart de facturation demandé par (i) le client ou, (ii) une tierce partie au nom du client dans les délais indiqués ci-dessus, Postes Canada se réserve le droit de facturer le client pour un rajustement et/ou un frais d'enquête (des frais d'enquête s'appliqueront dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litiges ont été calculés correctement sur la facture originale ou sur la *Commande*).

Postes Canada se réserve le droit de refuser, à sa seule discrétion la demande d'un remboursement ou d'un crédit pour toute *Commande* lorsque la demande parvient d'un tiers autre que le payeur.

3.3 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit:

- le paiement par prélèvement automatique;
- le paiement préautorisé par carte de crédit, avec l'approbation de Postes Canada;
- le paiement en ligne (voir la [section 3.6](#));
- le paiement par chèque ou mandat-poste.

Le client qui veut s'inscrire au paiement préautorisé ou au paiement en ligne doit soumettre une demande dûment remplie qu'il est possible d'obtenir à l'adresse postescanada.ca/fdc ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Les chèques ou les mandats-poste 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. Le paiement doit être envoyé à l'adresse suivante:

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

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

3.4 Soldes en souffrance et frais d'administration

3.4.1 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 ce supplément en tout temps en émettant un avis au client.

Postes Canada peut décider de recouvrer tout montant en souffrance à même les sommes que vous payez autrement à Postes Canada ou que celle-ci vous devrait, et de traiter prioritairement ce montant en souffrance comme une 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.

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

3.4.2 FRAIS D'ADMINISTRATION

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

Copies des documents : Les clients désirant un exemplaire des factures peuvent y accéder par l'entremise de notre service en ligne gratuit. Voir la [section 3.6](#) pour plus de renseignements. Les demandes concernant les exemplaires de factures ou d'autres documents [*Commandes (Déclarations de dépôt)*, bordereaux d'expédition, etc.] traitées par l'entremise de notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais additionnels s'appliqueront pour les demandes de documents datés de plus de six mois, et si disponible.

Corrections : Les clients désirant que des corrections soient apportées aux *Commandes (Déclarations de dépôt)* ou aux factures, ou les clients transmettant des *Commandes* électroniques invalides ou en retard, lorsque Postes Canada n'est pas responsable, sont assujettis à des frais de service supplémentaires.

Postes Canada se réserve le droit de modifier les frais d'administration, à tout moment et sans préavis. Une liste des frais d'administration est disponible à la demande du client en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

Enquêtes: Lorsque Postes Canada est demandé d'enquêter sur des écarts de facturation (entre autres et sans limitation au défaut de garantie de livraison à temps), Postes Canada pourra appliquer un frais additionnel dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litiges ont été calculés correctement sur la facture originale.

3.5 Relevé de compte

Le client recevra un relevé de compte mensuel s'il utilise son compte pour le paiement des envois ou pour les services Correspondance-réponse d'affaires. Ce relevé résume chacune des *Commandes* traitées, les rajustements connexes et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

3.6 Gestion de mes comptes

La rubrique « Gestion de mes comptes » du site Le Centre d'affaires en ligne (CAL) à l'adresse postescanada.ca/cal permet aux clients d'accéder aux renseignements sur leur compte d'une manière pratique et sécuritaire.

- Les clients peuvent accéder aux informations sur leurs comptes en ligne.
- Les clients peuvent vérifier l'état de leurs comptes et effectuer des paiements en ligne en se rendant à la page « Gestion de mes comptes ».
- Les clients peuvent effectuer une mise à jour des renseignements de leurs cartes de crédit en ligne en se rendant à la page « Gestion de mes comptes », sous la rubrique « Gestion de mon profil »

Pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe, les clients peuvent visiter le site postescanada.ca/cal ou communiquer avec le Groupe de gestion du crédit, en composant le 1 800 267-7651.

4 PAIEMENT AU MOMENT DU DÉPÔT – SANS CONDITIONS DE CRÉDIT

Cette section s'applique aux services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier. Pour le service Correspondance-réponse d'affaires, veuillez vous référer à la [section 2.1.2](#) "Correspondance-réponse d'affaires" et à la [section 3](#) "Conditions de crédit préautorisées - compte".

4.1 Aperçu des options de paiement au moment du dépôt

Pour un client 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 bureaux de poste seulement);
- par mandat-poste;
- par carte de crédit (certaines conditions s'appliquent); voir la [section 4.2 "Carte de crédit"](#). Pour effectuer une mise à jour des renseignements de leurs cartes de crédit seulement les client peuvent se référer à la [section 3.6 "Gestion de mes comptes"](#);
- par carte de débit (certaines conditions s'appliquent);
- par machine à affranchir (certaines conditions s'appliquent); voir la [section 4.3 "Machine à affranchir"](#).

4.2 Carte de crédit

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

- lorsque le client utilise les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada et qu'il sélectionne l'option « carte de crédit » comme mode de paiement; le montant sera imputé à la carte de crédit au moment du dépôt;
- 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.

- REMARQUE 1:** Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
- 2:** 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.
- 3:** Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux installations de Postes Canada dotées de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

4.3 Machine à affranchir

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

- ▶ Courrier personnalisé (courrier standard mécanisable 50 g et standard manutention spéciale jusqu'à 100 g - excluant Courrier personnalisé extradimensionnelle);
- ▶ Poste-lettres standard;
- ▶ Autres produits de la Poste-lettres (non standard et surdimensionnés);
- ▶ Poste-lettres à tarifs préférentiels (standard jusqu'à 50 g et surdimensionnés jusqu'à 100 g);
- ▶ Poste aux lettres – États-Unis standard;
- ▶ Autres produits de la Poste aux lettres - États-Unis (non standard et surdimensionnés);
- ▶ Poste aux lettres du régime international standard;
- ▶ Autres produits de la Poste aux lettres du régime international (non standard et surdimensionnés).

- REMARQUE 1:** Le paiement par empreinte de machine à affranchir sur l'article ne peut pas être utilisé dans le cas d'articles des services Poste-publications, Poste aux lettres internationales à tarifs préférentiels ou Courrier de quartier.
- 2:** L'option Renvoi à l'expéditeur n'est pas offerte 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 en apposant sur chaque article une empreinte d'affranchissement suffisante pour payer le tarif de l'envoi.

Courrier personnalisé	Il faut seulement indiquer le mois et l'année (le jour n'est pas requis), soit six caractères numériques dans le format suivant : AAAA.MM. Le nom du service doit figurer en anglais et en français à la gauche de l'empreinte d'affranchissement.
Poste-lettres à tarifs préférentiels	Le nom du service doit figurer en anglais et en français à la gauche de l'empreinte d'affranchissement.

- REMARQUE :** Pour obtenir des renseignements sur l'empreinte d'affranchissement, référez le *Guide des postes du Canada* à « Paiement des dépôts » à la [section 2.2 « Empreintes d'affranchissement »](#). Voir la [section 5 "Preuve de paiement et vignette postale"](#) pour plus de renseignements.

5 PREUVE DE PAIEMENT ET VIGNETTE POSTALE

Pour tous les modes de paiement, exception faite des empreintes de machine à affranchir, les articles Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Correspondance-réponse d'affaires doivent porter la vignette postale sur le côté adressé de chaque article. 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 (voir la [section 4.3 "Machine à affranchir"](#)).

Dans le cas du service Poste-publications, il est nécessaire d'utiliser comme preuve de paiement une vignette postale ou les « Renseignements d'identification de base » pertinents.

Une vignette postale ne peut être utilisée pour les articles Courrier de quartier (voir la [section 1.1.3.1 "Aucune vignette postale"](#)).

- REMARQUE 1:** Il est possible d'obtenir les illustrations prêtes à photographier pour les vignettes postales auprès d'un représentant de Postes Canada ou en les téléchargeant depuis le site postescanada.ca/vignettes.
- 2:** En ce qui concerne la Correspondance-réponse d'affaires, le client peut obtenir les illustrations prêtes à photographier à l'adresse postescanada.ca/cal par l'intermédiaire de l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires, lequel comprend les vignettes postales.

6 UTILISATEURS AUTORISÉS

Le client peut donner à un tiers l'autorisation d'utiliser son numéro de convention ou de client. Reportez-vous au *Formulaire d'activation d'une convention* et aux [section 1 "Définitions"](#) et [section 9 "Utilisateurs autorisés \(exclut le service Correspondance-réponse d'affaires^{MC}\)"](#) des Conditions générales. Un représentant de Postes Canada peut aussi expliquer au client quelles conditions régissent cette autorisation et qui peut être admissible à titre d'utilisateur autorisé.

REMARQUE : Pour le service Correspondance-réponse d'affaires : l'accès est interdit aux utilisateurs autorisés.

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CLIENTS QUI DÉTIENNENT UNE CONVENTION À COMMANDES

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. Conformément aux obligations mutuelles précisées dans la présente convention, les parties s'entendent sur les éléments ci-après.

1 DÉFINITIONS

1.1

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

1.2

« **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.

1.3

« **Articles fragiles** » correspond aux articles fragiles en raison de leur nature même, tels que, sans toutefois s'y limiter, le verre encadré, les miroirs, les articles de cristal, les articles de céramique, la poterie et la porcelaine, les articles périssables ou les articles devant être réfrigérés ou conservés à température contrôlée pendant le transport.

1.4

« **Convention** » correspond au sens donné à la [section 13](#).

1.5

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

1.6

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

1.7

« **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.

1.8

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

1.9

« **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.

1.10

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

1.11

« **Objets électroniques** » correspond à des appareils électroniques ou à leurs mécanismes, à leur mémoire et à tous les appareils auxiliaires ou de stockage des données connexes, y compris, sans toutefois s'y limiter, les ordinateurs, les téléviseurs, les tablettes, les téléphones cellulaires, l'équipement audio, les dispositifs d'enregistrement des médias, les appareils photo, les caméscopes, les systèmes de localisation GPS et l'équipement audio pour les voitures.

1.12

« **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 postescanada.ca/cpo/mc/business/tools/est.jsf.

1.13

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

1.14

« **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.

1.15

« **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.

1.16

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.

2 OBLIGATIONS DE POSTES CANADA

2.1

Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés en vertu de la présente Convention, conformément aux normes de livraison applicables établies dans le *Guide du client* ou à l'adresse postescanada.ca/normesdelivraison et s'appliquant de façon générale aux clients de Postes Canada, lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre. À moins d'être expressément énoncées dans la présente Convention, les normes de livraison établies par Postes Canada relativement à ses produits et services ne sont pas des garanties d'exécution.

2.2

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

3 OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1

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

3.2

Le client convient d'acheter les produits et services selon les tarifs publiés applicables stipulés dans la *Grille tarifaire* qui sont assujettis aux pourcentages de réduction applicables ainsi que 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 suppléments et aux taxes applicables.

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.

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, le cas échéant, de la présente convention.

3.5

Si la convention 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.

3.6

Utilisation des marques et obligation d'indemnisation

Sauf stipulations contraires expressément ci-énoncées, ni l'une ni l'autre des parties n'utilisera des marques de commerce, des désignations commerciales, des marques officielles ou des éléments, quels qu'ils soient, assujettis à des droits d'auteur appartenant à l'autre (« les Marques ») sans y avoir été autorisée au préalable par écrit. Rien dans la présente Convention ne sera interprété comme la cession ou l'octroi d'un droit, d'un titre ou d'un intérêt quelconque relatif aux Marques. Le Client certifie qu'il est le propriétaire ou l'utilisateur autorisé des Marques et qu'il a le pouvoir d'accorder à Postes Canada et à son représentant désigné le droit d'utiliser ces Marques pour s'acquitter de ses obligations aux termes de la Convention. Toute utilisation par le Client de la propriété intellectuelle de Postes Canada ou de la propriété intellectuelle d'une tierce partie utilisée sous licence par Postes Canada, notamment, mais sans s'y limiter, l'utilisation de tous les logotypes et de toutes les appellations commerciales de Postes Canada, devra avoir été préalablement autorisée par écrit par Postes Canada.

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

3.7

Vignette Postale Personnalisée

Utilisation des images

L'image que vous avez soumise doit convenir à un public familial.

L'image ne peut contenir des marques de commerce, des désignations commerciales, des marques officielles ou des droits d'auteur, quels qu'ils soient, appartenant à l'autre partie (« les Marques ») sans y avoir été autorisés au préalable par écrit. Le client certifie qu'il est le propriétaire ou l'utilisateur autorisé des Marques et qu'il a le pouvoir d'accorder à Postes Canada et à ses agents le droit d'utiliser ces Marques pour s'acquitter de leurs obligations.

Le client s'engage à indemniser Postes Canada pour toutes les réclamations, les demandes, les pertes et les dommages que Postes Canada et ses agents pourraient subir à la suite de l'utilisation des illustrations et maquettes (y compris des Marques) qu'il leur aura fournies ou qui leur auront été fournies au nom du client, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec ces illustrations et maquettes.

Dans le cas où une image soumise présente une ou plusieurs personnes, le client déclare et garantit qu'il a la permission d'utiliser l'illustration. Dans le cas d'une image représentant une célébrité ou une image qui semble avoir été prise à l'insu de la personne représentée, on pourrait demander au client de faire parvenir une preuve écrite de la permission (par courriel ou par courrier) d'utilisation de l'image.

Postes Canada se réserve le droit de refuser toute maquette de vignette postale personnalisée proposée, à sa seule discrétion, qu'elle juge inacceptable pour quelque raison que ce soit.

Les articles avec la vignette postale personnalisée ne sont pas considérés comme port payé et doivent être déposés avec une Commande (Déclaration de dépôt) à une installation de Postes Canada.

Les motifs des produits du service Vignette postale personnalisée peuvent changer sans préavis.

4 PRIVILÈGE EXCLUSIF

4.1

Le client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux règlements y afférents, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la 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 non escomptés et payables, en l'absence de cette convention.

5 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

5.1

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

5.2

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.

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

5.4

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

5.5

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

6 SUPPLÉMENTS

6.1

Les articles déposés aux termes de la présente convention peuvent être assujettis à l'un ou plusieurs des suppléments suivants :

- supplément pour non-conformité aux spécifications du courrier ou aux exigences de préparation;
- supplément pour carburant;
- supplément pour tube d'expédition;
- supplément pour article surdimensionné (surd.);
- supplément pour article non emballé;
- supplément pour commande non transmise;
- supplément pour article sans manifeste.

Les détails relatifs à ces suppléments sont donnés dans le *Guide du client* qui s'applique en la matière. Postes Canada peut modifier les suppléments en tout temps en donnant un préavis au client.

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

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

7 DEVICES

7.1

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

8 VÉRIFICATIONS

8.1

Sur demande, le Client permettra à Postes Canada et à ses représentants autorisés d'avoir accès à ses locaux, et, le cas échéant, à ceux des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier l'article au nom du Client, pendant la durée de la Convention et pour une période 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, des bases de données et des renseignements liés aux articles déposés aux termes de la présente Convention ainsi qu'à ses obligations et, le cas échéant, à celles des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier en son nom, en vertu de la même Convention.

9 UTILISATEURS AUTORISÉS (EXCLUT LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES^{MC})

Toute référence au client comprend les utilisateurs autorisés du client; toute intervention de la part d'un utilisateur autorisé est présumée être l'intervention du client. La désignation d'utilisateur autorisé est assujéti à l'approbation de Postes Canada. La liste des utilisateurs autorisés figure à un annexe de la présente convention.

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

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

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.

10 EXPÉDIÉ AU NOM DE

10.1

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

11 REVENTE DES SERVICES OU TRANSPORT INTERRÉSEAUX

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. À moins que Postes Canada ne le permette de façon formelle, le client s'engage à ne vendre aucun des services ou fournitures reçus de Postes Canada 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.

12 CESSIION

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.

12.2

Si le client fait l'objet d'une fusion ou d'un regroupement semblable avec une autre entité, y compris, sans restriction, par

- a) l'acquisition de la totalité ou d'une partie importante des actifs d'une autre entité ou par
- b) la vente de la totalité ou d'une partie importante de ses actifs à une autre partie, alors, aux fins de la présente convention, une telle fusion ou un tel regroupement sera considéré comme étant une cession nécessitant l'obtention au préalable du consentement écrit de Postes Canada.

13 CONVENTION ENTIÈRE ET MODIFICATIONS

13.1

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

- a) les formulaires d'activation d'une convention;
- 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,

Les documents susmentionnés peuvent être modifiés de temps à autre.

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* y afférents, les conditions de la présente convention auront préséance et seront interprétées selon l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.

13.3

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

14 RENONCIATION

14.1

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

15 MODIFICATIONS

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 préavis écrit de 30 jours civils, tel qu'il est précisé dans la présente convention.

15.2

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

16 MAINTIEN DES DISPOSITIONS

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.

17 DIVISIBILITÉ DE LA CONVENTION

17.1

Si une partie de la convention est non exécutoire ou invalide pour quelque motif que ce soit, la partie doit être dissociée du reste de la convention, et sa nullité ou son invalidité ne porte pas atteinte au caractère exécutoire ou à la validité des autres parties de la convention.

18 LÉGISLATION RÉGISSANT LA CONVENTION

18.1

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 que modifiée de temps à autre, et des *règlements* adoptés en application de cette *Loi* ou pouvant l'être de temps à autre.

18.2

Si le client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente Convention doit être interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province d'Ontario, au Canada, lesquelles la régissent. La province d'Ontario au Canada est le lieu désigné pour les interventions judiciaires.

19 RETARD EXCUSABLE

19.1

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

20 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

20.1

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.

20.2

À l'exception des précisions se rattachant au *Guide du client* applicable à 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.

21 RÉSILIATION

21.1

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

21.2

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 en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- b) est insolvable ou en état de faillite ou encore 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 30 jours civils à l'avance.

21.3

Should the Customer fail to purchase Products and Services under this Agreement for a period of more than 12 consecutive months, Canada Post may terminate the Agreement or amend the List of Authorized Users without notice.

21.4

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

21.5

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

22 Avis

22.1

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, Priorité^{MC} ou Xpresspost^{MC}. 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 (postescanada.ca/avis), y compris en particulier postescanada.ca/guidesduclient, lequel sera présumé reçu au moment de sa diffusion.

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

SUIMI DES CONVENTIONS
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B0230
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*.

22.2

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 l'entremise du service Priorité^{MC} ou Xpresspost^{MC} 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 pendant une fin de semaine ne commencera que le jour ouvrable suivant.

22.3

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

22.4

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

23 CONFIDENTIALITÉ

23.1

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 administrateurs et dirigeants) 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.

23.2

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.

24 PROPRIÉTÉ DU COURRIER (EXCLUT LE SERVICE CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES^{MC})

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.