



Guide du client pour les services de colis

Consultez le Guide et ses modifications à postescanada.ca/servicesdecolis.
En vigueur le 3 avril 2017

Services d'expédition au Canada

2.1 Services de colis – Canada

Options d'expédition

Livraison le jour suivant* avec signature

Priorité^{MC}

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

Livraison le jour suivant et dans les 2 jours*

Xpresspost^{MC}

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

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

Xpresspost certifié

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

Livraison le jour suivant à l'échelle locale, jusqu'à 3 jours à l'échelle régionale et jusqu'à 7 jours à l'échelle nationale*

Colis accélérés^{MC}

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

Livraison en 2 jours à l'échelle locale, jusqu'à 5 jours à l'échelle régionale et jusqu'à 9 jours à l'échelle nationale*

Colis standard^{MC}

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

* Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et non en jours civils. Trouvez la norme de livraison précise à partir de votre code postal à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.

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

Services de colis – Canada					
Caractéristiques et options	Priorité ^{MC}	Xpresspost ^{MC}	Colis accélérés ^{MC}	Colis standard ^{MC}	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage					Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		p. 9
Repérage et Confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison	✓	✓	✓	✓	p. 9
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓	p. 10
Options de couverture et d'envoi contre remboursement					Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	\$	p. 10
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	p. 10
Contre remboursement (CR) jusqu'à 5 000 \$ (jusqu'à 1 000 \$ en espèces) ²	\$	\$	\$	\$	p. 10
Services avec signature et preuve d'identité					Renseignements supplémentaires
Signature	■	\$	\$	\$	p. 11
Copie papier de la signature ³	\$	\$	\$	\$	p. 11
Preuve d'âge ⁴	\$	\$	\$	\$	p. 11
Preuve d'identité ^{4,5}	\$	\$			p. 12
Options de livraison à la carte					Renseignements supplémentaires
Laisser à la porte (pas d'avis) ⁴	✓	✓	✓	✓	p. 12
Ne pas laisser en lieu sûr ⁴	✓	✓	✓	✓	p. 12
Carte Retenue pour ramassage ⁴	✓	✓	✓	✓	p. 12
Livrer au bureau de poste ⁴		✓	✓		p. 12
Services de ramassage					Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ⁶	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage sur demande ⁷	■	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ⁶	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage sur demande en tierce partie ⁷	■	\$	\$	\$	p. 13
Retours					Renseignements supplémentaires
Étiquettes de retour de colis ⁴	\$	\$	\$	\$	p. 14
Renvoi à l'expéditeur ⁸	\$	\$	\$	\$	p. 14

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

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

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