



Guide du client pour les services de colis

Consultez le Guide et ses modifications à postescanada.ca/servicesdecolis.
En vigueur le 20 novembre 2017

Établir des liens de confiance pour favoriser le commerce au Canada



Madame, Monsieur,

Postes Canada est fière d'offrir les services de livraison de colis les plus pratiques, fiables et abordables au Canada, mais ce n'est pas tout.

Nos clients, notre avenir, nos produits et services et le développement de services novateurs s'appuyant sur notre excellence opérationnelle sont nos priorités. Nos services de colis permettent aux entreprises d'expédier des articles en toute confiance, partout au pays ou dans le monde. Avant même qu'un article commence son trajet, nous collaborons avec les clients afin d'intégrer des systèmes, d'établir des relations et d'offrir des conseils d'expert pouvant les aider à réussir.

Seule Postes Canada peut joindre chacune des 15,7 millions d'adresses et plus au Canada. Nous comptons près de 6 300 bureaux de poste situés à des endroits pratiques qui offrent plus d'options aux clients que n'importe quel autre fournisseur de services de réception, de ramassage et de retour. Grâce à notre portée de livraison et notre réseau de vente au détail, il n'est pas surprenant que nous soyons le chef de file du secteur de la livraison de colis des entreprises aux consommateurs au Canada.

Notre expérience de livraison fait le bonheur des acheteurs en ligne, ce qui permet aux détaillants canadiens de faire vivre une expérience exceptionnelle à leurs clients au dernier point de contact du parcours de magasinage, fidélisant ainsi la clientèle. Il s'agit de l'une des façons dont Postes Canada contribue à la réussite et à la croissance des entreprises canadiennes.

Quoi qu'il en soit, nous ne tenons pour acquis ni notre réussite ni nos clients et cherchons constamment à nous améliorer. En gardant nos clients au cœur de tout ce que nous entreprenons, nous innovons (pour en savoir plus, voir à la page 4), nous assurons un service concurrentiel, et nous planifions et investissons afin de répondre aux attentes des consommateurs durant la période de pointe des Fêtes.

Nous vous remercions de votre clientèle et de votre confiance. Nous nous engageons chaque jour à les mériter.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in dark ink that reads "René Desmarais". The signature is written in a cursive, flowing style.

René Desmarais
Premier vice-président, Colis
Société canadienne des postes



Table des matières

Redéfinition du service au moyen de l'innovation..... 4

Introduction..... 5

- 1.1 Objet du présent Guide du Client..... 5
- 1.2 Où trouver de l'information sur les services de colis..... 5
- 1.3 Comment nous joindre..... 5

Services d'expédition au Canada..... 7

- 2.1 Services de colis – Canada..... 7
- 2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada..... 8
- 2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada..... 9
- 2.4 Méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada..... 15
- 2.5 Normes de livraison au Canada..... 16

Services d'expédition à destination des É.-U. et du régime international..... 19

- 3.1 Services de colis – États-Unis..... 19
- 3.2 Services de colis – Régime international (ailleurs qu'aux États-Unis)..... 20
- 3.3 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger..... 21
- 3.4 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger..... 22
- 3.5 Comment vos colis sont livrés à l'extérieur du Canada... 25
- 3.6 Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois à destination des États-Unis et du régime international... 25

Produits prépayés et service Xpresspost certifié..... 27

- 4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : Produits prépayés..... 27
- 4.2 Des produits d'emballage qui répondent à vos besoins..... 29
- 4.3 Produits prépayés..... 30
- 4.4 Xpresspost certifié (pour expédition au Canada uniquement)..... 31
- 4.5 Étiquettes prépayées (régime intérieur uniquement)... 33
- 4.6 Produits écologiques – Notre engagement envers vous sur le plan environnemental..... 33
- 4.7 Ramassage et dépôt de produits prépayés..... 33

Solutions en ligne et outils d'expédition..... 35

- 5.1 Solutions de cybercommerce..... 35
- 5.2 Intégration simple..... 36
- 5.3 Systèmes d'expédition..... 36
- 5.4 Outils en ligne de Postes Canada..... 38

L'ABC des services d'expédition..... 41

- 6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux..... 41
- 6.2 Articles inadmissibles..... 42
- 6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition..... 43
- 6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial... 45
- 6.5 Frais d'expédition et poids..... 45
- 6.6 Documents d'expédition obligatoires..... 46
- 6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale.. 48
- 6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada..... 49
- 6.9 Exigences en matière de dédouanement..... 50

Autres services de logistique et de transport..... 53

Tarifs, paiement et conditions générales..... 57

- 8.1 Tarification..... 57
- 8.2 Paiement..... 57
- 8.3 Conditions générales..... 59
- 8.4 Modalités du service Priorité Mondial..... 65

Index..... 66

Redéfinition du service au moyen de l'innovation

Postes Canada redéfinit le service postal grâce à l'innovation, et à son engagement continu à l'égard de l'efficacité opérationnelle et de l'excellence en matière de prestation de services. Nous avons travaillé de pair avec les détaillants afin de soutenir leur entreprise et leur clientèle. Voici quelques exemples des services offerts :

FlexiLivraison^{MC}

Ce service axé sur les consommateurs facilite la vie occupée de ces derniers. Grâce à FlexiLivraison, les clients peuvent faire livrer leurs achats au bureau de poste de leur choix, près de leur lieu de travail, de chez eux ou n'importe où au Canada, et choisir le moment où ils iront les ramasser. Ils ne manqueront plus aucune livraison.

Ce service est pratique, sécuritaire et gratuit.

Armoires à colis

Nous facilitons grandement le magasinage en ligne et faisons en sorte que la livraison de ces achats soit plus pratique pour les consommateurs canadiens en installant des armoires à colis dans les halls de tours d'habitation et d'immeubles en copropriété. Si un client n'est pas chez lui pour recevoir un article, ce dernier peut être livré en toute sécurité dans un compartiment d'armoire, ce qui évitera au client de devoir se rendre au bureau de poste.

Livraisons les fins de semaine

Nous réorientons nos stratégies opérationnelles et de livraison afin d'assurer un rendement optimal durant les heures critiques, ce qui nous permettra de mieux aider nos entreprises clientes à répondre aux attentes de leurs propres clients. Notre service novateur de livraison les fins de semaine durant la période de pointe des Fêtes a rehaussé le temps de réponse et l'expérience client à des niveaux jamais atteints auparavant.

Paquet repérable^{MC} de départ

Ce service est idéal pour le cybercommerce. Les clients peuvent expédier de petits articles légers vers les États-Unis et de nombreux pays étrangers à un tarif économique, tout en jouissant de la paix d'esprit que leur offrent les diverses activités de suivi, du dépôt au Canada jusqu'à la livraison à l'étranger.

Centre de traitement du Pacifique

Nous continuons à investir dans le service à la clientèle et dans l'avenir. En 2014, nous avons officiellement ouvert l'un des établissements les plus avancés sur le plan technologique de notre réseau. Cette installation de 700 000 pieds carrés est située stratégiquement à l'aéroport international de Vancouver et est une porte d'entrée qui relie l'économie du Canada à celles de l'Asie-Pacifique.

Introduction

1.1 Objet du présent Guide du Client

Le *Guide du client pour les services de colis* fournit les renseignements dont vous avez besoin pour tirer le maximum des différentes solutions des services de colis qui vous sont offertes en vertu de la convention des services de colis conclue avec Postes Canada. Ce Guide du client fait partie de la convention entre vous, le client, et Postes Canada pour de tels services. En outre, il précise les modalités qui s'appliquent à ces services. Assurez-vous d'utiliser la plus récente version du Guide du client pour les services de colis, laquelle est accessible à postescanada.ca/servicesdecolis et comprend toutes les modifications apportées. Il incombe au client de respecter l'ensemble des plus récentes exigences applicables.

1.2 Où trouver de l'information sur les services de colis¹

Liens pratiques vers les services de colis et les documents à l'appui

Adresse Complète^{MC}	postescanada.ca/adressecomplete	Centre d'affaires en ligne	postescanada.ca/cal
Guide de postes du Canada	postescanada.ca/guidedespostes	<ul style="list-style-type: none">• Créer des étiquettes d'expédition à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE)• Planifier un ramassage• Faire le suivi de la livraison d'un article et vérifier qui a signé à la réception (le cas échéant)• Obtenir des renseignements détaillés sur les produits et les services• Commander des produits et des fournitures• Gérer mes comptes	
Approbation des étiquettes d'expédition	postescanada.ca/etiquettes	Retours de colis	postescanada.ca/retour
Renseignements liés aux douanes pour l'expédition de colis à destination des États-Unis et du régime international <ul style="list-style-type: none">• Trouver un code du système harmonisé (SH)• Obtenir une estimation des droits et des taxes• Consulter les exigences spéciales pour les envois du régime international	postescanada.ca/droitsettaxes	Services de ramassage	postescanada.ca/ramassage
Normes de livraison (tous les services et toutes les destinations)	postescanada.ca/normesdelivraison	Emplacements des bureaux de poste	postescanada.ca/bureaudeposte
Normes de livraison (Canada seulement)	postescanada.ca/outilsdelivraison	Recherche de codes postaux	postescanada.ca/codepostal
Lieux de dépôt	postescanada.ca/lieuxdedepot	Commande de services de colis et de produits prépayés	postescanada.ca/achat
Solutions de cybercommerce	postescanada.ca/cybercommerce	Suivi des envois	postescanada.ca/reperer
Articles non admissibles et marchandises dangereuses	postescanada.ca/inadmissibles	Utilisation des étiquettes d'expédition	postescanada.ca/etiquettesexpedition
Programme pour développeurs – Services Web	postescanada.ca/servicesweb		

1.3 Comment nous joindre

- Ouvrez une session dans notre Centre d'affaires en ligne à l'adresse postescanada.ca/cal.
- Si vous avez des questions concernant nos produits et services, ou si vous désirez parler à un représentant commercial, appelez le Réseau du service aux entreprises au 1 866 757-5480.
- Pour obtenir de l'aide avec nos produits et services, ou pour nous faire part d'un commentaire ou d'une préoccupation, rendez-vous sur le site postescanada.ca/soutien. Notre objectif est de vous aider le plus rapidement possible.
- Vous pouvez également commander des fournitures et des services de colis prépayés en visitant le site postescanada.ca/achat ou en communiquant avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.

Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, composez l'un des numéros ci-dessous :

Service à la clientèle	1 888 550-6333
Pour des problèmes liés à une ouverture de session dans nos outils en ligne (obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe)	1 866 511-0546
Service d'assistance technique – Outils électroniques d'expédition (OEE)	1 800 277-4799
Renseignements sur un paiement ou un compte	1 800 267-7651

1. Toute mention de « services d'expédition et de livraison » et de « services de distribution » fait référence aux « services de colis ». Toute mention de FedEx^{MC} dans le Guide du client désigne Federal Express Canada ltée, y compris ses sociétés affiliées et ses employés, ses sous-traitants et ses agents respectifs. Postes Canada est un agent vendeur autorisé de FedEx pour le service Priorité^{MC} Mondial.



Partout au Canada

Un service de livraison fiable pendant les jours ouvrables à plus de 15,7 millions d'adresses résidentielles et commerciales au Canada, y compris 714 000 boîtes aux lettres rurales et 1,8 million de cases postales¹.

À la vitesse voulue

Notre gamme complète de services d'expédition vous permet de sélectionner la vitesse de livraison voulue, du service Priorité^{MC} à un service de surface économique.

Garantie de livraison à temps²

Nous promettons de livrer selon les normes de livraison que nous avons publiées. Si nous ne respectons pas cette promesse, nous vous offrirons un service de remplacement ou un crédit équivalent aux frais d'expédition.

1. Pour certaines collectivités du Nord dans les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et le Nunavut, un service quotidien peut ne pas être offert, en fonction de l'accès aux routes et aux voies navigables.
2. Tous les services de Postes Canada sont assujettis à des modalités. Toutes les modalités se trouvent à l'adresse postescanada.ca/conditionsgenerales.

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.

2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Services d'expédition au Canada

Une **caractéristique** est un élément qui est inclus dans le service de base.

Une **option** est une valeur ajoutée au service qui n'est pas incluse d'emblée dans le service de base. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et reliées à un numéro de repérage unique. Les options peuvent être sélectionnées au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, ou encore en apposant une étiquette ou un autocollant supplémentaire sur l'étiquette d'expédition. La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires (voir le tableau de la section 2.2).

2.3.1 Garantie de livraison à temps

La garantie de livraison à temps offre un service de remplacement ou un crédit équivalent aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. La garantie de livraison à temps pour les services Xpresspost et Colis accélérés n'est pas offerte pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de précisions, veuillez vous reporter à la section 8.3.21.10. Le service Colis standard n'offre pas de garantie de livraison à temps.

2.3.2 Repérage et Confirmation de livraison

Grâce à notre technologie de suivi avancée, vos clients et vous-même serez en mesure de connaître l'état de livraison de vos envois dotés d'un code à barres, et ce, peu importe leur destination. Vous pouvez choisir de recevoir automatiquement des mises à jour de livraison électroniques et d'envoyer ces mêmes mises à jour à vos clients.

Vous pouvez visualiser en tout temps la progression de chacune de vos livraisons de colis dotés d'un code à barres grâce à notre système en ligne. Chaque activité de suivi de l'article est enregistrée et affichée dans notre système de suivi en ligne pendant un an. Une fois le colis livré, vous pouvez afficher et imprimer une Confirmation de livraison en ligne jusqu'à 45 jours. Une copie papier d'une Confirmation de livraison est également disponible jusqu'à sept ans par l'entremise de notre service à la clientèle. Si vous choisissez l'option Signature, le nom du signataire, l'image de la signature et les données de suivi de l'article pourront être visualisés en ligne.

Consultez notre site à l'adresse postescanada.ca/reperer ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1 888 550-6333.

Au moment de la préparation des étiquettes, un numéro de repérage unique est attribué à chaque colis. Postes Canada effectue le repérage des articles au cours de leur acheminement dans le réseau de livraison. La création des étiquettes et le suivi des activités se font aux moments suivants :

- une étiquette d'expédition est créée électroniquement 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;
- un article est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada;
- l'article est trié dans une des principales installations de Postes Canada;
- l'envoi atteint les dernières étapes du procédé de livraison et il est « sorti pour livraison » par nos agents de livraison;
- l'article est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des gros destinataires de courrier;
- l'article a été livré avec succès ou est jugé non distribuable et est renvoyé à l'expéditeur;
- une tentative de livraison a été effectuée, mais le destinataire n'est pas disponible pour accepter la livraison; une carte Avis de livraison indiquant où l'article peut être ramassé est alors laissée sur place;
- une carte Avis final de livraison est laissée si l'article n'a pas encore été ramassé au bureau de poste;
- lorsqu'un article n'est pas distribuable parce qu'il a été envoyé à une adresse inexacte, parce que le destinataire a refusé la livraison ou encore parce que l'article n'a pas été réclamé au bureau de poste, l'envoi sera retourné à l'expéditeur ou envoyé au Centre national des envois non distribuables;
- lorsque l'expéditeur a commis une erreur dans l'adresse de livraison, Postes Canada tentera de corriger l'erreur et d'assurer la livraison de l'article en question; si Postes Canada ne peut pas déterminer la bonne adresse de livraison, l'article sera retourné à l'expéditeur;
- Postes Canada a commis une erreur relative au transport de l'article, ce qui pourrait occasionner un retard;
- Postes Canada fait face à des circonstances indépendantes de sa volonté, ce qui pourrait occasionner un retard de la livraison; les balayages de force majeure seront effectués en cas de :
 - conditions météorologiques rigoureuses/catastrophes naturelles (p. ex., violente tempête de neige ou de verglas, rues enneigées, chaleur et froid extrêmes, tornade et ouragan);
 - retards liés aux services de transport;
 - manifestations;
 - panne d'électricité (réseau public).

Remarque : Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

2.3.3 Services offerts pour repérer les articles

Mises à jour sur la livraison (par courriel)

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu pour les services d'expédition dotés de codes à barres. Cette option est offerte si vous créez des commandes de colis 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 ou si vous utilisez notre outil de repérage à l'adresse postescanada.ca/reperer.

Vous pouvez saisir jusqu'à quatre adresses électroniques par expédition. Voici les types d'activités de repérage qui peuvent faire l'objet de mises à jour sur la livraison :

- **Expédition.** Indique que la commande d'expédition a été créée et que l'article a été remis à Postes Canada pour être livré.

- **Exception.** Vous informez de toute interruption imprévue de la livraison (p. ex., articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur, articles retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, erreurs d'adressage, erreurs de transport).
- **Livraison.** Vous serez informé lorsque l'article est en cours de livraison, un article peut être ramassé dans un bureau de poste ou la livraison (à une résidence, à une boîte postale communautaire ou à une armoire à colis) est confirmée. Le cas échéant, une image de la signature ou du nom du signataire est disponible en ligne.

Repérage mobile sur votre téléphone intelligent

Postes Canada propose des applications gratuites de repérage mobile pour les appareils iPhone^{MD}, iPad^{MD}, Android^{MC}, BlackBerry^{MD} et Windows^{MC}, grâce auxquelles vous pouvez repérer vos articles et confirmer leur étape de livraison, où que vous soyez. Les clients peuvent aussi utiliser ces applications mobiles pour accéder au service *postel*^{MC}, calculer les tarifs d'expédition, rechercher un code postal ou trouver le bureau de poste le plus près. Ils peuvent ainsi déposer rapidement et facilement des colis déjà étiquetés ou acheter des services d'expédition. Ces applications peuvent être téléchargées facilement à partir d'iTunes^{MD}, de la boutique Google Play^{MC}, du site BlackBerry App World^{MC} ou de la boutique Windows Store^{MC}.

Repérage d'articles à l'aide de votre propre numéro de référence

En plus de faire le suivi de vos envois en vérifiant le numéro de repérage de Postes Canada, vous pouvez associer un nom ou un numéro de référence interne à un envoi lorsque vous créez l'étiquette d'expédition. Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou les logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie vous permettent d'ajouter jusqu'à deux noms ou numéros de référence (maximum de 35 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence des envois peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison de l'article à l'adresse postescanada.ca/reperer et pour les mettre en correspondance avec des dossiers dans vos propres systèmes administratifs.

Suivi automatisé des colis

Le suivi automatisé des colis (SAC) permet aux gros expéditeurs de recevoir automatiquement des données sur les activités de suivi pour tous les colis canadiens expédiés par Postes Canada. Les mises à jour du SAC sont souvent intégrées aux systèmes internes des expéditeurs afin d'offrir une visibilité de suivi à l'échelle des articles au personnel du Service à la clientèle et aux clients. Pour assurer la réception des données de suivi du SAC, il faut préparer les colis 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. Le SAC affiche les données de suivi dans deux formats normalisés, c'est-à-dire en fichier EDI 214 ou en fichier plat. Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir plus de renseignements.

Confirmation de livraison automatisée

Dans le cadre du service de Confirmation de livraison (CL) automatisée, les clients du service de colis dont le volume de courrier est élevé reçoivent des fichiers PDF qui contiennent les CL accompagnées d'une preuve de livraison avec ou sans signature pour chaque article expédié. Ce service est utile pour l'expédition de documents juridiques puisqu'il offre des preuves que les articles ont été livrés et que la signature du destinataire a été obtenue. Pour recevoir les Confirmations de livraison, il faut préparer les articles 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. Communiquez avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements.

2.3.4 Options de couverture-responsabilité et d'envoi contre remboursement

2.3.4.1 Couverture-responsabilité

Les services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés ainsi que les produits prépayés comprennent une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$. La première tranche de 100 \$ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de la nature des articles expédiés et du service utilisé. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez vous reporter à la section 8.3.21.

2.3.4.2 Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$)

Vous pouvez acheter une couverture-responsabilité supplémentaire par tranches de 100 \$ et jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour la plupart des articles expédiés au Canada, y compris les produits et les étiquettes prépayés. À l'exception du service Priorité qui offre l'option signature sans frais, l'achat de l'option signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire dans le cas de tout autre service. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et reliées à un numéro de repérage unique. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez vous reporter à la section 8.3.21.

2.3.4.3 Envoi contre remboursement¹

Le service d'envoi contre remboursement (CR) est offert pour les envois du régime intérieur, moyennant des frais supplémentaires. Avant que l'article soit remis au destinataire, celui-ci (ou son représentant) doit payer le montant de l'envoi CR selon les indications de l'expéditeur sur le formulaire d'envoi CR ou l'étiquette d'expédition. Une fois perçues, les sommes du service d'envoi CR sont transmises à l'expéditeur par l'intermédiaire d'un chèque ou d'un transfert électronique de fonds et peuvent être assujetties à un délai de versement de 10 jours ouvrables. Le service d'envoi CR est offert pour les transactions allant jusqu'à 5 000 \$. Les sommes perçues auprès du destinataire peuvent être sous forme de paiement par carte de crédit (jusqu'à 100 \$), d'argent comptant (jusqu'à 1 000 \$), de débit, de mandat-poste, de traites bancaires ou de chèques certifiés (pour les transactions CR de plus de 1 000 \$).

Un expéditeur ne peut pas envoyer d'articles que le destinataire n'a pas demandés ni utiliser le service d'envoi CR pour percevoir des sommes qui lui sont dues pour une transaction antérieure. Tous les mandats-poste, les traites bancaires et les chèques certifiés au montant à percevoir doivent être libellés à l'ordre de Postes Canada. L'expéditeur assume tous les risques liés au paiement par mandat-poste, traite bancaire ou chèque certifié.

S'il est impossible de trouver le destinataire, si celui-ci ne paie pas ou refuse de payer le montant de l'envoi CR ou si une étiquette manuelle d'expédition (33-086-397 ou 33-086-414) est utilisée, l'article sera considéré comme non distribuable et renvoyé à l'expéditeur. Des frais de retour s'appliqueront. Les frais associés au service d'envoi CR ne seront pas remboursés.

1. Le service contre remboursement n'est pas disponible avec les produits prépayés ou lors de l'utilisation d'étiquettes manuelles d'expédition (33-086-397 ou 33-086-414).

2.3.5 Services avec signature et preuve d'identité

2.3.5.1 Signature¹

L'obtention de la signature fait en sorte que l'article est remis en mains propres au destinataire et constitue une preuve que la livraison a été effectuée. Le nom du signataire est consigné ainsi que sa signature.

Si le client refuse de signer, l'agent de livraison inscrira « SIGNATURE REFUSÉE » aux fins de suivi de l'article en question. Avant de remettre l'article, l'agent de livraison saisira le nom de famille et l'initiale du prénom du destinataire. Ce procédé est différent pour les articles expédiés par l'entremise du service Xpresspost certifié; si le destinataire refuse de signer au moment de la livraison, l'article Xpresspost certifié sera renvoyé (Renvoi à l'expéditeur) à l'expéditeur d'origine.

Image en ligne de la signature

La signature est généralement disponible avant midi le jour ouvrable suivant la livraison (certaines exceptions peuvent s'appliquer dans certaines régions). Une copie de l'image de la signature sera disponible en ligne durant 45 jours à l'adresse postescanada.ca/reperer; elle peut être consultée et imprimée sans frais supplémentaires.

Copie papier de la signature

Si vous désirez obtenir une copie papier du nom et de la signature de la personne qui a signé à la réception de l'article, vous pouvez imprimer une Confirmation de livraison à l'adresse postescanada.ca/reperer.

Vous pouvez également obtenir une copie du nom et de la signature de la personne qui a signé à la réception de l'article, moyennant des frais. La copie de la signature vous parviendra par le service Poste-lettres^{MC} ou par télécopieur, selon votre choix, habituellement dans un délai de trois jours ouvrables après la réception de la demande (délai variable en fonction du volume de demandes). Consultez notre site à l'adresse postescanada.ca/soutien ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1 888 550-6333.

Signature	Copie électronique	Copie papier
Disponibilité de la signature	Visualiser et imprimer jusqu'à 45 jours après la livraison	Jusqu'à sept ans
Accès à la signature	En ligne	Par le service Poste-lettres ou par télécopieur
Frais	Gratuite	Offerte moyennant des frais

Lorsque la signature est recueillie à la porte

Si une personne ouvre la porte, l'agent de livraison recueillera la signature et le nom du signataire, puis remettra l'article. Les articles nécessitant une signature ne seront pas livrés à des enfants.

Si personne ne répond, l'agent de livraison laissera une carte Avis de livraison dans le réceptacle à courrier du destinataire, qui le dirigera vers le bureau de poste désigné pour ramasser son article.

Lorsque la signature est recueillie au bureau de poste

Seul le destinataire ou un représentant autorisé peut ramasser un article nécessitant une signature au bureau de poste.

- Le destinataire doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par un gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur l'article.
- Si le destinataire demande à un représentant autorisé de ramasser l'article, le représentant doit montrer une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement et un des documents suivants : une carte Avis de livraison ou une copie de l'avis électronique de livraison signée par le destinataire indiquant le nom du représentant autorisé à ramasser l'article ou un document juridique prouvant qu'il est habilité à agir au nom du destinataire (p. ex., une procuration, une nomination en tant que curateur ou une lettre d'autorisation).

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

Pour en savoir plus sur les exigences relatives à l'identification, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes à la section « Les politiques ».

2.3.5.2 Preuve d'âge (18 ou 19 ans)²

L'option Preuve d'âge garantit que si le destinataire semble avoir moins de 25 ans, une pièce d'identité avec photo prouvant l'âge sera demandée, et la signature et le nom du signataire seront enregistrés. L'article sera uniquement remis à une personne ayant présenté une pièce d'identité acceptable prouvant l'âge requis (18 ou 19) choisi par le client sous l'option Preuve d'âge. Consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes sous la rubrique « Les politiques » pour obtenir une liste indiquant les preuves d'âge de la majorité exigibles selon la province ou le territoire. Étant donné que l'âge légal pour certaines marchandises peut différer de l'âge de majorité selon la province ou le territoire, c'est la responsabilité du client d'assurer que l'âge approprié est choisi sous l'option Preuve d'âge.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les articles inadmissibles et contrôlés, reportez-vous au *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/inadmissibles. Il incombe au client de s'assurer que les lois canadiennes sont respectées au moment de l'expédition des articles.

1. Dans le cas du service Priorité^{MC}, la Signature est une option offerte gratuitement.

2. Les clients doivent s'inscrire pour obtenir cette option. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour en savoir plus.

2.3.5.3 Preuve d'identité^{1,2}

L'option Preuve d'identité est idéale pour les gros expéditeurs de marchandises ou de documents importants, tels que les cartes de crédit et les pièces d'identité. Avec cette solution, l'authentification en personne est effectuée pour le destinataire voulu. Pour être admissibles à ce service, les articles doivent être expédiés à la résidence d'une personne et non à un lieu de travail.

Les articles expédiés avec l'option Preuve d'identité à la livraison ne sont remis qu'au destinataire voulu au bureau de poste. Ces articles ne sont pas remis à un représentant autorisé du destinataire, et ils ne sont pas livrés à l'adresse municipale du destinataire.

Au moment de l'authentification, l'employé du bureau de poste confirme que la personne est bien le destinataire voulu, s'assure que sa pièce d'identité est à jour et consigne les données sur la pièce d'identité fournie. Les éléments de données d'identité sont ensuite transférés quotidiennement à l'expéditeur par un moyen électronique sécuritaire ou sont conservés par Postes Canada. L'employé obtient aussi la signature du destinataire comme preuve de livraison.

Communiquez avec votre représentant de Postes Canada pour avoir accès aux services Preuve d'identité et pour connaître les systèmes d'expédition qui offrent ces services. Des frais de configuration s'appliqueront afin de permettre le transfert des données. Une fois actives, les services Preuve d'identité sont offerts moyennant des frais par transaction en plus des frais d'expédition de colis.

2.3.6 Options de livraison offertes avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie

Les options suivantes vous offrent la flexibilité nécessaire pour personnaliser l'expérience vécue par vos clients.

Laisser à la porte (pas d'avis)^{1,3}

Cette option est disponible uniquement pour les articles habituellement livrés à la porte. Une tentative de livraison sera effectuée à la porte. Si personne ne peut prendre livraison de l'article et que celui-ci entre dans le réceptacle à courrier du destinataire, l'agent de livraison laissera l'article dans le réceptacle. Si l'article n'entre pas dans le réceptacle à courrier ou si celui-ci est plein, et s'il y a un endroit où il est possible de déposer l'article en lieu sûr (c'est-à-dire un endroit sécuritaire où l'article peut être laissé à l'abri des intempéries et hors de la vue des passants), l'article sera déposé en lieu sûr. Une carte Remise en lieu sûr, sur laquelle est indiqué l'emplacement du dépôt en lieu sûr, sera laissée dans le réceptacle à courrier du destinataire au moment de la livraison. S'il n'est pas possible de déposer l'article en lieu sûr, l'agent de livraison laissera une carte Avis de livraison et le destinataire pourra aller chercher l'article au bureau de poste désigné.

Ne pas laisser en lieu sûr^{1,3}

Cette option modifie uniquement le procédé de livraison applicable aux articles livrés à la porte. L'article sera laissé dans le réceptacle à courrier du destinataire. Si l'article n'entre pas dans le réceptacle, une tentative de livraison sera effectuée à la porte. Si personne ne peut prendre livraison de l'article, une carte Avis de livraison sera laissée à l'intention du destinataire et ce dernier pourra aller chercher l'article au bureau de poste désigné.

Carte Retenue pour ramassage^{1,3}

Cette option convient aux envois contenant des produits thermosensibles. Une carte Avis de livraison sera laissée à l'attention du destinataire et l'article sera expédié au bureau de poste désigné. Le destinataire (ou son représentant) doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement au moment de ramasser l'article.

Livrer au bureau de poste¹

Postes Canada offre cette option de livraison novatrice par l'intermédiaire de ses services Web. Avec cette option, vos clients en ligne peuvent demander la livraison de leurs envois au bureau de poste de leur choix. Postes Canada dispose d'un vaste réseau de bureaux de poste sécuritaires, qui rend cette option idéale pour les articles de grande valeur ou ceux exigeant une température contrôlée.

Un avis électronique automatique est envoyé au destinataire une fois l'article livré au bureau de poste pour l'informer que son colis est prêt à être ramassé. Si le destinataire n'a pas ramassé son envoi après cinq jours, il recevra un deuxième courriel et un message téléphonique afin de lui rappeler de venir récupérer son article.

Au bureau de poste, le destinataire (ou son représentant) devra présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par un gouvernement à des fins d'authentification. Si l'article n'a toujours pas été ramassé au bout de 15 jours, il sera retourné à l'adresse d'origine indiquée sur l'étiquette d'expédition. Reportez-vous à la section 5 pour en savoir plus sur nos solutions en ligne et nos outils d'expédition.

1. Cette option est uniquement offerte avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.
2. Les clients doivent s'inscrire pour cette option. Veuillez communiquer avec votre représentant pour en savoir plus.
3. Veuillez consulter la section 2.4 pour obtenir d'autres renseignements sur la méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada.

2.3.7 Services de ramassage

Postes Canada offre des services de ramassage dans la plupart des régions urbaines et suburbaines. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir si le service de ramassage est offert dans votre région, pour faire une demande de ramassage et pour trouver les heures limites locales pour le ramassage sur demande.

Les utilisateurs admissibles au service de ramassage à horaire fixe reçoivent le service gratuitement ou paient un tarif hebdomadaire fixe en fonction de leurs achats annuels.

Ramassage à horaire fixe¹ (périodique)

Le service de ramassage à horaire fixe convient aux expéditeurs plus fréquents qui demandent un service de ramassage trois jours ou plus par semaine par emplacement. Ce service est offert les jours ouvrables et peut être organisé à une heure convenue par les deux parties, de façon à assurer le dépôt efficace de vos articles dans le réseau de livraison de Postes Canada.

Les frais de ramassage à horaire fixe sont fondés sur le total annuel des achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage. Ce tarif hebdomadaire fixe permet de prévoir et d'établir les budgets plus facilement, surtout si les volumes de vos envois varient d'une semaine à l'autre. Il y a deux niveaux de frais de ramassage à horaire fixe :

Achats annuels (12 mois) de services d'expédition de colis*	Frais de ramassage à horaire fixe
15 000 \$ ou plus	Gratuit
Entre 2 500 \$ et 14 999 \$	7,50 \$ par semaine
Moins de 2 500 \$	Le service de ramassage à horaire fixe n'est pas disponible.

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

Postes Canada examinera les achats de services d'expédition de colis de chaque client par emplacement de ramassage pour déterminer la disponibilité des services de ramassage et les frais connexes du client. Le ramassage à horaire fixe est seulement offert aux clients qui utilisent un numéro de compte comme mode de paiement pour payer les services de colis. Les achats de services d'expédition de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats de services d'expédition de colis au Canada en vue de la détermination des frais hebdomadaires du client.

Le ramassage à horaire fixe en tierce partie, qui permet aux clients d'étendre leur service de ramassage à horaire fixe à d'autres adresses, est également offert moyennant des frais hebdomadaires. Les clients disposant d'un numéro de compte peuvent prendre eux-mêmes les dispositions pour les emplacements supplémentaires de ramassage ou fournir leur numéro de client de Postes Canada à sept chiffres au tiers, autorisant ainsi ce dernier à prendre les dispositions pour le ramassage à horaire fixe.

Pour mettre en place le service de ramassage à horaire fixe, autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage à horaire fixe ou vérifier la disponibilité du service de ramassage dans votre région, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 888 550-6333 ou visiter le site Web postescanada.ca/ramassage.

Ramassage sur demande¹

Utilisez ce service pour organiser un ramassage unique à un moment qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que l'expédition ne soit faite par l'entremise des services Priorité ou Priorité Mondial. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à un mois à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte, cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients qui paient par carte de crédit ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Le ramassage sur demande en tierce partie permet aux clients d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Ce service est offert à tous les clients commerciaux. Les clients peuvent prendre des dispositions pour le ramassage à l'adresse d'un tiers eux-mêmes ou fournir au tiers leur numéro de client à sept chiffres pour qu'il organise le ramassage sur demande. Si vous voulez autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage sur demande, veuillez communiquer avec votre représentant.

Pour organiser un ramassage sur demande, confirmer la disponibilité du service de ramassage sur demande ou vérifier les heures limites de votre région, consultez le site Web postescanada.ca/ramassage en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 888 550-6333 pendant les heures d'ouverture.

1. Tous les articles à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande transmis (manifeste ou connaissance) dûment rempli. Des renseignements manquants sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, le retard ou le renvoi à l'expéditeur du colis; des frais supplémentaires pourront aussi être imposés. Il existe trois exceptions à cette règle :
 - les articles préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) en ligne ou de l'option Saisie d'une commande express (SCE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les articles portant une étiquette du Service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

2.3.8 Renvoi à l'expéditeur^{1,2}

Le colis sera traité comme un Renvoi à l'expéditeur s'il n'a pas été ouvert et si une ou plusieurs des conditions ci-dessous s'appliquent :

- l'article est refusé par le destinataire ou porte la mention Déménagé ou Inconnu (occupant);
- l'article n'a pas été réclamé par le destinataire;
- l'adresse de livraison est incomplète ou inexistante;
- il s'agit d'un article de départ d'origine qui ne comporte pas d'étiquette du Service de retour de colis.
- une étiquette manuelle d'expédition pour envoi contre remboursement (CR) (33-086-397 ou 33-086-414) est employée.

Postes Canada tentera de livrer tous les colis. Cependant, si elle n'est pas en mesure d'effectuer la livraison de l'article, le colis sera retourné à l'adresse d'origine inscrite sur l'étiquette d'expédition. Si l'article demeure intact, les frais de renvoi à l'expéditeur correspondront au prix d'envoi du colis original, sans les caractéristiques et les options. Le client doit acquitter tous les frais connexes de Renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel de l'article et son équivalent volumétrique.

Toutes les garanties sont nulles pour les articles renvoyés à l'expéditeur.

Remarque : Les articles retournés qui sont refusés par l'expéditeur (client) sont traités à titre d'envois non distribuables et détruits ou recyclés aux frais du client (frais d'élimination ou d'expédition, et autres frais applicables), conformément à la politique de Postes Canada sur les envois non distribuables.

2.3.9 Solutions de retour de colis^{1,2,3}

Postes Canada offre plusieurs options pour les retours ou les remboursements des achats effectués en ligne, ainsi que pour les produits défectueux, non voulus ou désuets. Ses étiquettes de retour de colis portent un numéro de repérage et un code à barres, ce qui permet d'effectuer le suivi des envois retournés. Vous recevrez une facture uniquement si l'étiquette de retour de colis est utilisée.

- **Inclure une étiquette de retour de colis dans l'envoi de votre commande initiale**
 - **Imprimer une étiquette au moment de l'expédition.** Pour les envois sortants traités à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, vous pouvez créer et imprimer une étiquette de retour de colis comportant un numéro de repérage unique que vous pourrez inclure à votre envoi. Une seule étiquette de retour par article doit être imprimée.
 - **Préimprimer une étiquette.** S'il n'est pas pratique pour vous de produire une étiquette de retour de colis au moment de créer l'étiquette d'expédition initiale, nous offrons des étiquettes de retour de colis préimprimées en format 10,16 cm (4 po) sur 15,24 cm (6 po). Communiquez avec votre représentant de Postes Canada.

- **Demander et imprimer une étiquette de retour de colis à partir de votre site Web.** À l'aide de nos services Web, vos clients peuvent demander et imprimer des étiquettes de retour de colis assorties d'un numéro de repérage unique directement à partir de votre site Web et les apposer directement sur leurs envois. Une seule étiquette de retour par article doit être imprimée.
- **Demander et imprimer une étiquette de retour de colis à partir du site postescanada.ca.** Vous pouvez créer et gérer de façon autonome une ou plusieurs politiques de retour de colis. Envoyez le lien de la politique de retour de colis sur le site Web de Postes Canada à vos clients afin qu'ils puissent demander une étiquette de retour de colis pour leur envoi.
- **Demander une étiquette de retour de colis et expédier un colis à partir de n'importe quel bureau de poste.** Grâce aux politiques de retour de colis créées à partir du site postescanada.ca/retour, vous pouvez mettre vos étiquettes à la disposition de vos clients à n'importe quel bureau de poste automatisé. Vos clients peuvent se présenter à n'importe quel bureau de poste avec leur numéro d'identification de retour de Postes Canada, demander une étiquette de retour de colis, apposer celle-ci sur leur article et procéder au dépôt. Au besoin, Postes Canada peut également valider les numéros d'autorisation de retour et recueillir des renseignements supplémentaires auprès de votre client (numéro de compte, numéro de commande initiale, etc.).

Postes Canada a également amélioré ses capacités de suivi des retours et de production de rapports, ce qui vous permet de recevoir des mises à jour périodiques sur l'état de tous vos retours, y compris sur le volume de retours prévu pendant une période de cinq jours.

Pour en savoir plus au sujet des retours, consultez le site postescanada.ca/retour.

1. Les options Livraison à la carte, Couverture-responsabilité et envoi contre remboursement ne sont pas disponibles. L'option Signature est incluse sans frais pour le client (expéditeur).
2. Tous les articles doivent satisfaire aux exigences établies dans la présente convention. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 6, L'ABC des services d'expédition.
3. Option uniquement 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.

2.4 Méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada

Les procédés de livraison de Postes Canada varient en fonction de la densité de la population et de l'infrastructure du réseau. L'utilisation de l'option Signature, de l'option contre remboursement (CR) ou de l'option CR en provenance des États-Unis pour la perception de fonds change également la façon dont le courrier est livré à une adresse postale, car ces articles doivent être livrés en mains propres.

Avec signature			
 <p>Boîte postale communautaire ou boîte postale multiple</p>	 <p>Courrier livré à la porte</p>	 <p>Boîte aux lettres rurale</p>	 <p>Case postale ou poste restante</p>
<p>Une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire.¹ Si personne ne répond, une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.</p>			<p>Une carte Avis de livraison² est déposée dans la case postale du destinataire.</p>
Avec perception de fonds			
 <p>Boîte postale communautaire ou boîte postale multiple</p>	 <p>Courrier livré à la porte</p>	 <p>Boîte aux lettres rurale</p>	 <p>Case postale ou poste restante</p>
<p>Une carte Avis de livraison² est laissée dans le compartiment à courrier.</p>	<p>Une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.</p>	<p>Une carte Avis de livraison² est laissée dans la boîte aux lettres.</p>	<p>Une carte Avis de livraison² est déposée dans la case postale du destinataire.</p>
Aucune signature requise, aucune perception de fonds			
 <p>Boîte postale communautaire ou boîte postale multiple</p>	 <p>Courrier livré à la porte</p>	 <p>Boîte aux lettres rurale</p>	 <p>Case postale ou poste restante</p>
<p>L'article est livré dans le compartiment à courrier ou dans le compartiment à colis.</p> <p>Si l'article est trop grand pour le compartiment à courrier ou le compartiment à colis, une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire¹.</p> <p>Si personne ne peut prendre livraison de l'article, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.</p>	<p>L'article est livré à la porte.</p> <p>Si personne ne peut prendre livraison de l'article et si l'article est trop grand pour le réceptacle à courrier du client, il peut être déposé en lieu sûr³ ou une carte Avis de livraison² est laissée à la porte.</p>	<p>L'article est livré dans le réceptacle à courrier.</p> <p>Si l'article n'entre pas dans la boîte aux lettres, une carte Avis de livraison² y est laissée.</p>	<p>L'article est livré à la case postale du destinataire.</p> <p>Si l'article n'entre pas dans la case postale, une carte Avis de livraison² y est laissée.</p>
<p>1. Dans les zones rurales, lorsque le réceptacle à courrier du destinataire est soit une boîte postale communautaire ou une boîte postale multiple, une tentative de livraison est effectuée à la porte lorsque le client demeure à moins de 0,5 km du parcours d'itinéraire. Sinon, une carte Avis de livraison² est laissée dans le réceptacle de courrier du destinataire.</p> <p>2. Une carte Avis de livraison est utilisée pour aviser le destinataire que l'article est prêt à être ramassé au bureau de poste désigné. Une carte Avis final est envoyée au destinataire si l'article n'a pas été ramassé après cinq jours civils. L'article est conservé au bureau de poste pendant 15 jours civils, après quoi il est renvoyé à l'expéditeur.</p> <p>Dans le cas d'immeubles d'habitation, une tentative de livraison est effectuée à la porte. Dans les immeubles avec système d'interphone, le fait de sonner chez le client constitue une tentative de livraison. Lorsque l'ascenseur est en panne, l'agent de livraison effectue une tentative de livraison dans la mesure du possible, en tenant compte de sa sécurité et de son bien-être; sinon, une carte Avis de livraison² est laissée à l'attention du destinataire.</p> <p>Dans le cas des copropriétés, le gardien de sécurité ou le concierge peut signer au nom du client (résident), selon l'entente signée avec ce dernier et à condition qu'il ait rempli et soumis un formulaire Lettre d'autorisation. Une copie de l'un de ces documents doit être fournie à Postes Canada. Cette autorisation ne s'applique pas aux articles nécessitant une preuve d'identité.</p> <p>3. À la discrétion de Postes Canada, l'article peut être déposé en lieu sûr, à condition qu'une signature ou une perception de fonds ne soit pas requise. Dans le cas d'un immeuble d'habitation, l'article peut être laissé au service d'administration de l'immeuble. Une carte Remise en lieu sûr, sur laquelle est indiqué l'emplacement du dépôt en lieu sûr, est laissée dans le réceptacle à courrier du destinataire.</p>			
<p>Remarque : Ces procédures s'appliquent aux services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard.</p>			

2.5 Normes de livraison au Canada

Les normes de livraison correspondent au délai de transport prévu, en jours ouvrables, entre les jours de dépôt (jour 0) et de livraison d'articles déposés avant l'heure limite locale. Un jour ouvrable est un jour autre que le samedi, le dimanche, les jours fériés et toute autre journée considérée comme un congé par Postes Canada. Pour tous les services, les dépôts effectués les jours autres que les jours ouvrables sont considérés comme ayant été acceptés le jour ouvrable suivant. Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique ou après l'heure limite de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont jugés déposés le jour ouvrable suivant. Visitez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites pour obtenir une liste des heures limites des installations postales. Ces heures peuvent changer.

Les normes de livraison sont garanties pour certains services. Reportez-vous à la section 2.1 pour obtenir plus de précisions. Les normes de livraison s'appliquent aux articles Colis standard ou aux articles assortis d'une étiquette de retour, mais elles ne sont pas garanties. Les normes de livraison sont établies en fonction des moyens de transport disponibles et, par conséquent, peuvent être modifiées sans préavis. Visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir des mises à jour et une liste de régions éloignées (section 4).

Afin de vous offrir le meilleur service possible et de résumer les normes de livraison, nous avons créé différentes zones pour les services offerts à l'échelle nationale. Les zones sont définies comme étant locales, régionales et nationale.

Zone locale	Zone régionale	Zone nationale
L'article est acheminé dans un même grand centre, une même ville, une même municipalité ou un même village. Par exemple : de Vancouver à Vancouver.	L'article est acheminé dans une même région. Par exemple : de Vancouver à Winnipeg (région de l'Ouest).	L'article est acheminé d'une région à l'autre. Par exemple : de Vancouver à Charlottetown.

2.5.1 Normes de livraison

Normes de livraison entre la plupart des grands centres du Canada

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	Jour suivant	Jour suivant	1 jour	Jusqu'à 2 jours
Zone régionale	Jour suivant*	Jour suivant*	De 1 à 3 jours [†]	De 3 à 5 jours [†]
Zone nationale	Jour suivant*	2 jours	De 2 à 7 jours [†]	De 4 à 9 jours [†]

Normes de livraison des centres secondaires au Canada

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	Jour suivant	Jour suivant	1 jour	2 jours
Zone régionale	Jour suivant et jusqu'à 2 jours** [†]	2 jours*	Jusqu'à 4 jours [†]	Jusqu'à 6 jours [†]
Zone nationale	Jour suivant et jusqu'à 3 jours** [†]	3 jours*	Jusqu'à 11 jours [†]	Jusqu'à 12 jours [†]

Normes de livraison pour les régions éloignées au Canada

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	5 jours** [†]	5 jours** [†]	6 jours** [†]	8 jours** [†]
Zone régionale	De 5 à 7 jours** [†]	De 5 à 7 jours** [†]	De 6 à 13 jours** [†]	De 6 à 13 jours** [†]
Zone nationale	De 5 à 8 jours** [†]	De 5 à 8 jours** [†]	De 6 à 13 jours** [†]	De 7 à 13 jours** [†]

* Des exceptions peuvent s'appliquer dans certaines régions.

[†] Des normes de livraison précises ont été établies pour chaque combinaison de points d'origine et de destination. Trouvez la norme de livraison précise à partir de votre code postal vers une destination canadienne à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.

2.5.2 Délimitation des régions du Canada

Région	Définition
Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick
Centre	Québec et Ontario (y compris le nord-ouest de l'Ontario – codes postaux P7A-L, P8N, P8T, P9A, P9N, P0T-Y)
Ouest	Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba (y compris le nord-ouest de l'Ontario – codes postaux P7A-L, P8N, P8T, P9A, P9N, P0T-Y)
Nunavut Est	X0A
Nunavut Ouest	X0B, X0C
Territoires du Nord-Ouest	X0E, X0G et X1A
Yukon	Yukon

2.5.3 Grands centres et régions





Paquet repérable^{MC}

Ce service est la façon la plus économique d'expédier et d'effectuer le suivi de petits articles à destination des États-Unis et partout dans le monde. Il comprend le suivi, la confirmation de la livraison et une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$.

Les États-Unis à votre porte

Donnez à Postes Canada la chance d'aider votre entreprise à accéder à plus de 150 millions de points de livraison d'un bout à l'autre des États-Unis. Xpresspost^{MC} – É.-U. peut livrer votre article en aussi peu que deux jours ouvrables avec le service de repérage, l'option Signature et la garantie de livraison à temps. Vous pouvez également essayer nos services plus économiques, comme Colis accélérés^{MC} – É.-U. ou Petit paquet^{MC}.

Allez là où votre entreprise vous emmène

Petit ou grand colis, par avion ou par voie de surface, Postes Canada assure la livraison à destination de plus de 190 pays grâce à sa grande gamme de solutions d'expédition. Faites votre choix entre les services express Priorité^{MC} Mondial ou Xpresspost – International, qui proposent une garantie de livraison à temps, le repérage et l'option Signature, ou la solution d'expédition toute simple Petit paquet pour les articles légers et de faible valeur.

Services d'expédition à destination des É.-U. et du régime international

3.1 Services de colis – États-Unis

Options d'expédition

Livraison avant 10 h 30* le jour ouvrable suivant

Priorité^{MC} Mondial

Un service international express offert par Postes Canada, à titre d'agent de FedEx^{MC}. Ce service offre une garantie de livraison à temps (ou argent remis) avant 10 h 30 le jour ouvrable suivant vers la plupart des destinations aux États-Unis. Il comprend aussi les caractéristiques suivantes, sans frais supplémentaires : nom et signature du destinataire, dédouanement commercial, renseignements de suivi détaillés et couverture jusqu'à concurrence de 100 \$ pour la valeur déclarée pour le transport. Le service de ramassage sur demande est inclus sans frais supplémentaires à certains endroits.

Livraison en 2 ou 3 jours ouvrables

Xpresspost^{MC} – É.-U.

Le meilleur choix lorsque vous devez expédier des documents ou des colis vers des destinations aux États-Unis de façon rapide et économique. Le service Xpresspost – É.-U. propose une livraison rapide, avec une garantie de livraison à temps[†], la confirmation de livraison avec signature, une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les envois et la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi facilement en ligne.

Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables pour les gros colis

Colis accélérés^{MC} – É.-U.

Un service d'expédition abordable pour l'envoi de gros colis à destination des États-Unis. Ce service comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les envois autres que des documents, ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne.

Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables pour les articles petits et légers

Paquet repérable^{MC} – É.-U.

Un service d'expédition fiable pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 1 kg) à destination des É.-U. Idéal pour le cybercommerce, ce service comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne.

Livraison en aussi peu que 5 jours ouvrables pour les articles petits et légers

Petit paquet^{MC} par avion – É.-U.

Un service d'expédition économique pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 1 kg) à destination des États-Unis.

* Veuillez vous reporter aux modalités du service Priorité Mondial dans la section 8.4 pour obtenir d'autres renseignements.

† Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 3.4.1.

3.2 Services de colis – Régime international (ailleurs qu’aux États-Unis)

Options d’expédition

Livraison en 2 ou 3 jours ouvrables†	Priorité^{MC} Mondial <p>Un service international express offert par Postes Canada, à titre d’agent de FedEx^{MC}. Ce service offre une garantie de livraison à temps (ou argent remis) en deux ou trois jours ouvrables pour la plupart des pays industrialisés. Ce service comprend aussi les caractéristiques suivantes, sans frais supplémentaires : nom et signature du destinataire, dédouanement commercial, renseignements de repérage détaillés et couverture jusqu’à concurrence de 100 \$ pour la valeur déclarée pour le transport. Le service de ramassage sur demande est inclus sans frais supplémentaires (là où il est offert).</p>
Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables	Xpresspost^{MC} – International <p>Le meilleur choix lorsque vous devez expédier des documents ou des colis vers des destinations internationales rapidement et de façon rentable. Le service Xpresspost – International est offert vers plus de 50 destinations partout au monde et propose une livraison rapide, avec une garantie de livraison à temps, une couverture-responsabilité jusqu’à concurrence de 100 \$ et la possibilité de confirmer facilement l’étape de livraison de votre envoi en ligne. Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/xpresspostinternationalfr.</p>
Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables	Paquet repérable^{MC} – International <p>Un service d’expédition fiable pour l’envoi d’articles petits et légers (de moins de 2 kg) vers certaines destinations internationales. Ce service, qui est idéal pour le commerce électronique, comprend une couverture-responsabilité jusqu’à concurrence de 100 \$ ainsi que la possibilité d’effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne. Pour consulter la liste de destinations où le service est offert, visitez le site postescanada.ca/paquetreperable.</p>
Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les articles petits et légers	Petit paquet^{MC} par avion – International <p>Un service d’expédition économique pour l’envoi d’articles petits et légers (de moins de 2 kg) vers des destinations internationales.</p>
Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les gros colis	Colis-avion – International <p>Un service d’expédition économique pour l’envoi de gros colis vers des destinations internationales. Ce service est offert pour les destinations non desservies par le service Xpresspost – International.</p>
Livraison en 4 à 12 semaines^Δ pour les articles petits et légers	Petit paquet^{MC} de surface – International <p>Le service d’expédition le plus économique pour l’envoi d’articles petits et légers (moins de 2 kg) qui n’ont pas à être livrés dans un délai particulier à des destinations internationales.</p>
Livraison en 4 à 12 semaines^Δ	Colis de surface – International <p>Le service d’expédition le plus économique pour l’envoi de colis plus gros qui n’ont pas à être livrés dans un délai particulier à des destinations internationales.</p>

Remarque : Certaines conditions et exceptions s’appliquent. Consultez le site postescanada.ca/guidedespostes. Pour obtenir plus de précisions sur les normes de livraison, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

† Reportez-vous aux modalités du service Priorité Mondial à la section 8.4 pour obtenir d’autres renseignements.

Δ Selon la destination.

Légende du tableau de la section 3.3 (page 21)

- ✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).
- Garantie de livraison à temps (ou argent remis).
- * Consultez le site postescanada.ca/prioritemondial/casepostale pour connaître la disponibilité du service.
- ▮ La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service.
- ~ Un coût supplémentaire peut s’appliquer pour une valeur déclarée pour le transport excédant 100 \$. Consultez les modalités du service Priorité Mondial, qui se trouvent à l’adresse postescanada.ca/prioritemondial/conditions.
- \$ Offert moyennant des frais.
- ◆ Signature incluse automatiquement, sans frais supplémentaires, et transmise lorsqu’elle est disponible.
- + Offert pour certaines destinations.
- ⊙ L’information sur le repérage est offerte uniquement pour les activités au Canada.
- 1. Le ramassage à horaire fixe est gratuit lorsque les clients achètent des services d’expédition de colis d’une valeur de 15 000 \$ ou 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.
- 2. Les frais 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.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l’expédition. Certaines conditions et exceptions s’appliquent. Consultez le site postescanada.ca/guidedespostes.

3.3 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger

Services de colis – États-Unis

Caractéristiques et options	Priorité ^{MC} Mondial	Xpresspost ^{MC} – É.-U.	Colis accélérés ^{MC} – É.-U.	Paquet repérable ^{MC} – É.-U.	Petit paquet ^{MC} par avion – É.-U.	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓•	✓				p. 22
Repérage et Confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓		p. 22
Mises à jour sur la livraison	✓	✓	✓	✓		p. 22
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓		p. 23
Livraison à une case postale	*	✓	✓	✓	✓	p. 23
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	~	✓	✓	✓		p. 23
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	~\$	\$	\$			p. 23
Signature						Renseignements supplémentaires
Signature	◆	◆				p. 23
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ¹		\$	\$	\$	\$	p. 24
Ramassage sur demande ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 24
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ¹		\$	\$	\$	\$	p. 24
Ramassage sur demande en tierce partie ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 24
Dédouanement						Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention		✓	✓	✓	✓	p. 25
Dédouanement commercial	✓					p. 25

Services de colis – International

Caractéristiques et options	Priorité ^{MC} Mondial	Xpresspost ^{MC} – International	Colis-avion ou Colis de surface – International	Paquet repérable ^{MC} – International	Petit paquet ^{MC} par avion ou de surface – International	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓•	✓+				p. 22
Repérage et Confirmation de livraison	✓	✓	⊙	✓		p. 22
Mises à jour sur la livraison	✓	✓		✓		p. 22
Repérage par le numéro de référence	✓	✓		✓		p. 23
Livraison à une case postale	*	✓D	✓	✓	✓	p. 23
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	~	✓	✓	✓		p. 23
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	~\$	\$+	\$			p. 23
Signature						Renseignements supplémentaires
Signature	◆	\$+				p. 23
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ¹		\$	\$	\$	\$	p. 24
Ramassage sur demande ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 24
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ¹		\$	\$	\$	\$	p. 24
Ramassage sur demande en tierce partie ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 24
Dédouanement						Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention		✓	✓	✓	✓	p. 25
Dédouanement commercial	✓					p. 25

3.4 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : Expédition vers des destinations aux États-Unis ou à l'étranger

Une **caractéristique** est un élément qui est inclus dans le service de base.

Une **option** est une valeur ajoutée au service qui n'est pas incluse d'emblée dans le service de base. Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Les options peuvent être sélectionnées au moyen des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie, ou encore en apposant une étiquette ou un autocollant supplémentaire sur l'étiquette d'expédition. La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires (voir le tableau de la section 3.3).

3.4.1 Garantie de livraison à temps

La garantie de livraison à temps offre un service de remplacement ou un crédit équivalant aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. Le nom du destinataire et son numéro de téléphone doivent apparaître sur l'étiquette d'expédition. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas dans le cas des adresses de cases postales, des aliments, et des articles destinés aux territoires ou possessions des États-Unis, aux bureaux de poste militaires des États-Unis et aux installations militaires. La garantie de livraison à temps ne s'applique à aucun envoi retardé par les autorités douanières ou par toute autre autorité réglementaire. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous à la section 8.3.21.10. Pour connaître les conditions générales du service Priorité Mondial, ainsi que les modalités concernant la garantie de remboursement du service Priorité Mondial, consultez le site postescanada.ca/prioritemondial/conditions.

3.4.2 Repérage et Confirmation de livraison

Grâce à notre technologie de repérage avancée, vos clients et vous-même serez en mesure de connaître l'état de livraison de vos articles dotés d'un code à barres, et ce, peu importe leur destination. Vous pouvez choisir de recevoir automatiquement des mises à jour de livraison électroniques et d'envoyer ces mêmes mises à jour à vos clients.

Vous pouvez visualiser en tout temps la progression de chacune de vos livraisons de colis dotés d'un code à barres grâce à notre système en ligne. Chaque activité de suivi de l'article est enregistrée et affichée dans notre système de suivi en ligne pendant un an. Une fois le colis livré, vous pouvez afficher et imprimer une Confirmation de livraison. Si vous choisissez l'option Signature, le nom du signataire et l'image de la signature ainsi que les données de suivi de l'article pourront être visualisées en ligne.

Consultez notre site à l'adresse postescanada.ca/reperer ou communiquez avec le Service à la clientèle en composant le 1 888 550-6333.

Au moment de la préparation des étiquettes, un numéro de repérage unique est attribué à chaque colis. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de repérage. Postes Canada

effectue le repérage des articles au cours de leur acheminement dans le réseau de livraison. La création des étiquettes et le suivi des activités au Canada se produisent aux moments suivants :

- une étiquette d'expédition est créée électroniquement 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;
- un article est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada;
- l'article est trié dans une des principales installations de Postes Canada;
- l'article est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des destinataires de gros volumes de courrier;
- Postes Canada a commis une erreur relative au transport de l'article, ce qui pourrait occasionner un retard;
- Postes Canada fait face à des circonstances indépendantes de sa volonté, ce qui pourrait occasionner un retard de la livraison; les balayages de force majeure seront effectués en cas de :
 - conditions météorologiques rigoureuses et catastrophes naturelles (p. ex., violente tempête de neige ou de verglas, rues enneigées, chaleur et froid extrêmes, tornade et ouragan);
 - retards liés aux services de transport;
 - manifestations;
 - panne d'électricité du réseau public.

Remarque : Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

3.4.3 Services offerts pour repérer les articles

Mises à jour sur la livraison (par courriel)

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu pour les services d'expédition dotés de codes à barres. Cette option est offerte si vous créez des commandes de colis 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 ou si vous utilisez notre outil de repérage à l'adresse postescanada.ca/reperer. Vous pouvez saisir jusqu'à quatre adresses électroniques par expédition.

Voici les types de mises à jour sur la livraison qui sont fournies :

- **Expédition.** Indique que la commande d'expédition a été créée et que l'article a été remis à Postes Canada pour être livré.
- **Exception.** Vous informe de toute interruption imprévue de la livraison (p. ex., articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur, articles retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, erreurs d'adressage, erreurs de transport).
- **Livraison.** Indique que l'article a été livré ou qu'une carte Avis de livraison a été laissée au destinataire, l'avisant de ramasser son article à un bureau de poste local. Le cas échéant, une image de la signature ou le nom d'un signataire peut être visualisé en ligne.

Repérage mobile sur votre téléphone intelligent

Postes Canada propose des applications gratuites de repérage mobile pour les appareils iPhone^{MD}, iPad^{MD}, Android^{MC}, BlackBerry^{MD} et Windows^{MC}, grâce auxquelles vous pouvez repérer vos articles et confirmer leur étape de livraison, où que vous soyez. Les clients peuvent aussi utiliser ces applications mobiles pour accéder au service postel^{MC}, calculer les tarifs d'expédition, rechercher un code postal ou trouver le bureau de poste le plus près. Ils peuvent ainsi déposer rapidement et facilement des colis déjà étiquetés ou acheter des services d'expédition. Ces applications peuvent être

téléchargées facilement à partir d'iTunes^{MD}, de la boutique Google Play^{MC}, du site BlackBerry App World^{MC} ou de la boutique Windows Store^{MC}.

Repérage d'articles à l'aide de votre propre numéro de référence

En plus de faire le suivi de vos envois en vérifiant le numéro de repérage de Postes Canada, vous pouvez associer un nom ou un numéro de référence interne à un envoi lorsque vous créez l'étiquette d'expédition. Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou les logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie vous permettent d'ajouter jusqu'à deux noms ou numéros de référence (maximum de 35 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence des envois peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison de l'article à l'adresse postescanada.ca/reperer et pour les mettre en correspondance avec des dossiers dans vos propres systèmes administratifs.

Suivi automatisé des colis

Le suivi automatisé des colis (SAC) permet aux gros expéditeurs de recevoir automatiquement des données sur les activités de suivi pour tous les colis à destination des États-Unis et de l'étranger expédiés par Postes Canada. Les mises à jour du SAC sont souvent intégrées aux systèmes internes des expéditeurs afin d'offrir une visibilité de suivi à l'échelle des articles au personnel du Service à la clientèle et aux clients. Pour assurer la réception des données de suivi du SAC, il faut préparer les colis 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. Le SAC fournit les données de suivi dans deux formats normalisés, EDI 214 et fichier plat. Communiquez avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements.

Confirmation de livraison automatisée

Dans le cadre du service de Confirmation de livraison (CL) automatisée, les clients du service de colis dont le volume de courrier est élevé reçoivent des fichiers PDF qui contiennent les CL accompagnées d'une preuve de livraison avec signature pour chaque article expédié. Ce service est utile pour l'expédition de documents juridiques puisqu'il offre des preuves que les articles ont été livrés et que la signature du destinataire a été obtenue. Pour recevoir les Confirmations de livraison, il faut préparer les colis 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. Communiquez avec votre représentant pour obtenir plus de renseignements.

Livraison à une case postale

La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service. La garantie de livraison ne s'applique pas. Les articles du service Priorité Mondial envoyés aux États-Unis ne peuvent être adressés à une case postale. Les envois Priorité Mondial adressés à une case postale sont acceptés s'ils sont à destination de certains pays énumérés dans le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

3.4.4 Couverture-responsabilité

Couverture-responsabilité

La plupart des services de Postes Canada comprennent une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de la nature des articles expédiés et du service utilisé. Aucune protection n'est offerte pour les enveloppes prépayées Xpresspost – International. Pour les envois Priorité Mondial, si vous déclarez une valeur inférieure à 100 \$ pour le transport, aucun coût supplémentaire ne sera établi. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les sections 8.3.21 et 8.4.

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

Vous pouvez également acheter une couverture-responsabilité supplémentaire, par tranche de 100 \$, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour les articles à destination des États-Unis et de l'étranger (selon la destination). Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. La couverture-responsabilité supplémentaire n'est pas offerte pour les enveloppes prépayées Xpresspost É.-U. et Xpresspost – International ni pour les documents expédiés par l'entremise du service Priorité Mondial. Pour les envois autres que les documents du service Priorité Mondial, si vous déclarez une valeur supérieure à 100 \$ pour le transport, un coût supplémentaire sera établi pour chaque tranche de 100 \$ (ou fraction de cette somme) pour laquelle la valeur déclarée pour le transport excède 100 \$ ou la limite de responsabilité en fonction de la convention, selon le cas, jusqu'aux montants maximaux précisés dans les modalités pour les envois du service Priorité Mondial. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les sections 8.3.21 et 8.4.

3.4.5 Signature

Signature

L'option Signature fait en sorte que l'article est remis en mains propres et constitue une preuve que la livraison a été effectuée. Le nom du signataire est consigné ainsi que sa signature. Le nom du signataire pourra être consulté ou imprimé à l'adresse postescanada.ca/reperer, généralement avant midi le jour ouvrable suivant la livraison (certaines exceptions peuvent s'appliquer dans certaines régions) sans frais supplémentaires.

L'option Signature est automatiquement incluse au service sans frais supplémentaires et est transmise lorsqu'elle est disponible pour les services Priorité Mondial et Xpresspost – É.-U. (y compris pour les enveloppes prépayées) ainsi que pour les enveloppes prépayées du service Xpresspost – International. L'option Signature est offerte moyennant des frais pour les articles Xpresspost – International vers des destinations précises lorsqu'elle est sélectionnée au moment de l'expédition. Pour consulter la liste de pays, visitez le site postescanada.ca/guidedespostes.

3.4.6 Services de ramassage

Postes Canada offre des services de ramassage dans la plupart des régions urbaines et suburbaines. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir si le service de ramassage est offert dans votre région, pour faire une demande de ramassage et pour trouver les heures limites locales pour le ramassage sur demande.

Que vous ayez un ou cent colis, Postes Canada ramassera votre envoi. Pour organiser un ramassage sur demande ou mettre en place un service de ramassage à horaire fixe, utilisez notre outil de demande en ligne à l'adresse postescanada.ca/ramassage.

Ramassage à horaire fixe¹ (périodique)

Le service de ramassage à horaire fixe convient aux expéditeurs plus fréquents qui demandent un service de ramassage trois jours ou plus par semaine par emplacement. Ce service est offert les jours ouvrables et peut être organisé à une heure convenue par les deux parties, de façon à assurer le dépôt efficace de vos articles dans le réseau de livraison de Postes Canada.

Les frais de ramassage à horaire fixe sont fondés sur le total annuel des achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage. Un tarif hebdomadaire fixe permet de prévoir et d'établir les budgets plus facilement, surtout si les volumes de vos envois varient d'une semaine à l'autre. Il y a deux niveaux de frais de ramassage à horaire fixe :

Achats annuels (12 mois) de services d'expédition de colis*	Frais de ramassage à horaire fixe
15 000 \$ ou plus	Gratuit
Entre 2 500 \$ et 14 999 \$	7,50 \$ par semaine
Moins de 2 500 \$	Le service de ramassage à horaire fixe n'est pas disponible.

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

Postes Canada examinera les achats de colis de chaque client par emplacement de ramassage pour déterminer la disponibilité des services de ramassage et les frais connexes du client. Le ramassage à horaire fixe est seulement offert aux clients qui utilisent un numéro de compte comme mode de paiement des services de colis. Les achats des services de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats des services de colis du Canada en vue de la détermination des frais hebdomadaires du client.

Le ramassage à horaire fixe en tierce partie, qui permet aux clients d'étendre leur service de ramassage à horaire fixe à d'autres adresses, est également offert moyennant des frais hebdomadaires. Les clients disposant d'un numéro de compte peuvent prendre eux-mêmes les dispositions pour les emplacements supplémentaires de ramassage ou fournir leur numéro de client de Postes Canada à sept chiffres au tiers, autorisant ainsi ce dernier à prendre les dispositions pour le ramassage à horaire fixe.

Pour mettre en place le service de ramassage à horaire fixe, autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage à horaire fixe ou vérifier la disponibilité du service de ramassage dans votre région, vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 888 550-6333 ou visiter le site Web postescanada.ca/ramassage.

Services de ramassage pour les envois Priorité Mondial

Peu importe si le titulaire d'un compte a choisi l'option de ramassage sur demande ou à horaire fixe, il doit communiquer avec le réseau de ramassage sur demande de Postes Canada, au 1 888 550-6333, ou faire une demande de ramassage sur le site postescanada.ca/ramassage pour nous aviser qu'il a un envoi du service Priorité Mondial à ramasser. Le représentant du Service à la clientèle de Postes Canada ou le formulaire de demande en ligne confirmera s'il faut prendre des dispositions spéciales pour respecter les délais du service Priorité Mondial. Si le client n'avise pas Postes Canada avant le ramassage, la garantie de livraison à temps peut être annulée.

Pour obtenir une liste des heures limites des établissements, consultez le site postescanada.ca/ramassage.

Ramassage sur demande¹

Utilisez ce service pour organiser un ramassage unique à un moment qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, sauf pour les services Priorité ou Priorité Mondial. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à un mois à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte, cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients qui paient par carte de crédit, ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Le ramassage sur demande en tierce partie permet aux clients d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Ce service est offert à tous les clients commerciaux. Les clients peuvent prendre des dispositions pour le ramassage à l'adresse d'un tiers eux-mêmes ou fournir au tiers leur numéro de client à sept chiffres pour qu'il organise le ramassage sur demande. Si vous voulez autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage sur demande, veuillez communiquer avec votre représentant.

Pour organiser un ramassage sur demande, confirmer la disponibilité du service de ramassage sur demande ou vérifier les heures limites de votre région, consultez le site Web postescanada.ca/ramassage en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333 pendant les heures d'ouverture.

1. Tous les articles à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande transmis (manifeste ou connaissance) dûment rempli. Des renseignements manquants sur le document ou l'étiquette peuvent entraîner le refus du ramassage, le retard ou le renvoi à l'expéditeur de l'article ou même l'ajout de frais supplémentaires. Il existe deux exceptions à cette règle :
 - les articles préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) en ligne ou de l'option Saisie d'une commande express (SCE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

3.4.7 Dédouanement

Présentation postale et manutention

Les services de présentation postale et de manutention sont offerts pour les services à destination des États-Unis et du régime international, à l'exception du service Priorité Mondial. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.9.

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

Dédouanement commercial

Le dédouanement commercial n'est offert que pour le service Priorité Mondial. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 6.9.

3.5 Comment vos colis sont livrés à l'extérieur du Canada

Tous les articles expédiés à l'extérieur du Canada seront livrés conformément aux exigences de l'administration postale du pays de destination, son partenaire de livraison ou son exploitant désigné.

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

Les envois à destination des États-Unis et du régime international (exception faite des envois Priorité Mondial) sont renvoyés à l'expéditeur dans les situations suivantes :

- l'article a été refusé ou n'a pas été réclamé par le destinataire;
- l'adresse de livraison est incomplète ou inexistante;
- le destinataire a déménagé et aucune adresse de réexpédition n'a été indiquée;
- l'étiquette d'expédition utilisée ne convient pas au service;
- le poids ou les dimensions de l'article dépassent la limite permise;
- l'article a été refusé par le pays de destination;
- le client n'a pas sélectionné l'abandon de l'article sur l'étiquette d'expédition;
- les données de douane de l'article et les données sur le contenu des paquets sont incomplètes ou illisibles.

Remarque : Il incombe au client d'acquitter les frais du service de renvoi à l'expéditeur, quelle que soit la raison du retour. Les articles retournés refusés par l'expéditeur au Canada seront traités à titre d'envois non distribuables et détruits ou recyclés aux frais du client (frais d'élimination et d'expédition, et d'autres frais applicables) conformément à la politique de Postes Canada sur les envois non distribuables.

Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois du service Priorité Mondial

Si un article est déclaré non distribuable dans le pays de destination, il sera retenu à destination, conformément aux modalités du service Priorité Mondial. FedEx peut essayer de communiquer avec vous pour obtenir une adresse où l'article peut être livré ou pour obtenir l'autorisation de retourner l'article. Dans certains cas, vous devrez peut-être payer des droits ou des taxes sur l'article avant qu'il ne vous soit retourné. Des frais supplémentaires seront imposés pour les articles retournés et dans le cas d'une adresse inexacte, incomplète ou illisible. Vous devrez prendre des dispositions relatives au paiement de ces frais et des autres frais applicables directement auprès de FedEx.



Achetez maintenant et expédiez n'importe quand moyennant un seul tarif forfaitaire

Les produits prépayés à tarif fixe et spécialement désignés sont pratiques et leurs tarifs sont faciles à comprendre.

Gestion des coûts d'expédition

Gérez l'ensemble de vos coûts d'expédition en achetant à l'avance des produits prépayés que vous pouvez remettre à vos succursales et à vos employés sur le terrain. Ces produits peuvent être utilisés en tout temps.

Dépôt et ramassage

Les articles prépayés peuvent être déposés à n'importe quelle installation postale de Postes Canada ou ramassés dans le cadre d'un service de ramassage de Postes Canada.

Produits prépayés et service Xpresspost certifié

4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : Produits prépayés

Canada – Enveloppes et étiquettes

Caractéristiques et options	Priorité ^{MC}		Xpresspost ^{MC}		Colis accélérés ^{MC}	Renseignements supplémentaires
	Enveloppe prépayée	Étiquette prépayée	Enveloppe prépayée	Étiquette prépayée	Étiquette prépayée	
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 par le numéro de référence	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹	\$	\$	\$	\$	\$	p. 10
Signature						Renseignements supplémentaires
Signature	■	■	\$	\$	\$	p. 11
Copie papier de la signature ²	\$	\$	\$	\$	\$	p. 11
Preuve d'âge ¹	\$		\$			p. 11
Options de livraison à la carte						Renseignements supplémentaires
Laisser à la porte (pas d'avis) ¹	✓		✓			p. 12
Ne pas laisser en lieu sûr ¹	✓		✓			p. 12
Carte Retenue pour ramassage ¹	✓		✓			p. 12
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ³	\$	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage sur demande ⁴	■	■	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ³	\$	\$	\$	\$	\$	p. 13
Ramassage sur demande en tierce partie ⁴	■	■	\$	\$	\$	p. 13
Retours						Renseignements supplémentaires
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	\$	\$	\$	\$	p. 14

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

- Offerte avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. L'achat de l'option signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.
- Une image de la signature est disponible en ligne sans frais supplémentaires.
- 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. Pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage, consultez le site postescanada.ca/ramassage.
- Les frais 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.
- 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. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada ou consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes pour en savoir plus à ce sujet. Veuillez vous reporter à la section 2.3 pour obtenir des détails sur les caractéristiques et les options.

4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : Produits prépayés (suite)

États-Unis et destinations internationales – Enveloppes			
Caractéristiques et options	Xpresspost ^{MC} – É.-U.	Xpresspost ^{MC} – International	Renseignements supplémentaires
Livraison et repérage			Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓ *	p. 22
Repérage et Confirmation de livraison	✓	✓	p. 22
Livraison à une case postale	✓	✓	p. 23
Options de couverture			
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓		p. 23
Signature			Renseignements supplémentaires
Signature	✓	✓ *	p. 23
Services de ramassage			Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ¹	\$	\$	p. 24
Ramassage sur demande ²	\$	\$	p. 24
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ¹	\$	\$	p. 24
Ramassage sur demande en tierce partie ²	\$	\$	p. 24
Dédouanement			Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention	✓	✓	p. 25

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada ou consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes pour en savoir plus à ce sujet. Veuillez vous reporter à la section 3.4 pour obtenir des détails sur les caractéristiques et les options.

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

* Offert pour des destinations internationales précises.

1. 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.
2. Les frais 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.

Comment commander

- Consultez le site postescanada.ca/achat.
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Remarque : Des quantités minimales s'appliquent aux produits prépayés.



4.2 Des produits d'emballage qui répondent à vos besoins

Offertes en différents formats, les enveloppes prépayées sont la solution d'expédition parfaite. Pour vous faciliter la tâche, nous proposons deux formats d'enveloppes prépayées du régime intérieur.

Enveloppes prépayées – Option 1

Si vous préférez écrire l'adresse à la main sur l'étiquette d'expédition et conserver une copie du reçu du client, vous pouvez commander des enveloppes prépayées dotées d'une étiquette apposée au préalable et d'un code à barres de repérage unique.



Enveloppes prépayées – Option 2

Si vous utilisez les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie pour créer votre étiquette d'expédition avec code à barres, vous pouvez commander les enveloppes prépayées pour des destinations canadiennes sans étiquette d'expédition apposée au préalable et sans code à barres de repérage unique.

Couverture-responsabilité supplémentaire. À l'exception du service Priorité qui offre l'option signature sans frais, l'achat de l'option signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire dans le cas du service de colis Xpresspost.



Remarque : Consultez la section 6.6.1 pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées.

Avez-vous besoin d'une signature sur les enveloppes prépayées Xpresspost vers une destination canadienne?

Si une signature est requise au moment de la livraison, nous proposons des autocollants Signature prépayés pratiques et faciles à utiliser pour les enveloppes prépayées Xpresspost. Apposez simplement l'autocollant sur la zone désignée de l'enveloppe aux fins de signature à la livraison. Si vous traitez vos envois 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, sélectionnez l'option Signature plutôt que d'apposer un autocollant Signature sur votre article.

Signature on delivery?



Purchase and apply signature sticker here.
Achetez l'autocollant de signature et apposez-le ici.



TM – Trademark of Canada Post Corporation

MC – Marque de commerce de la Société canadienne des postes

Signature à la livraison?



Pour plus de commodité, les autocollants de l'option Signature du service Xpresspost peuvent être achetés à l'avance et apposés au besoin sur les enveloppes prépayées Xpresspost du régime intérieur.

Les autocollants de l'option Signature sont offerts en deux formats :

Numéro d'article	Format
102263	Feuille de 25 autocollants pour les expéditeurs de gros volumes
102264	Format emballage trio pratique pour les utilisateurs occasionnels



3x

4.3 Produits prépayés

Enveloppes prépayées Priorité (papier rigide) pour le régime intérieur

Type	Zone*	Taille	Numéro d'article		Poids maximal	Épaisseur maximale
			Option 1†	Option 2**		
Lettre	Régionale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	101867	151867	500 g (1,1 lb)	15 mm
	Nationale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	101868	151868	500 g (1,1 lb)	15 mm
Emballage	Régionale	390 mm sur 295 mm (15 5/16 po sur 11 5/8 po)	101869	151869	1 kg (2,2 lb)	30 mm
	Nationale	390 mm sur 295 mm (15 5/16 po sur 11 5/8 po)	101870	151870	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost (papier rigide) pour le régime intérieur

Type	Zone*	Taille	Numéro d'article		Poids maximal	Épaisseur maximale
			Option 1†	Option 2**		
Standard	Régionale	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	102200	152200	500 g (1,1 lb)	15 mm
	Nationale	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	102203	152203	500 g (1,1 lb)	15 mm
Lettre	Régionale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102206	152206	500 g (1,1 lb)	15 mm
	Nationale	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102207	152207	500 g (1,1 lb)	15 mm
Emballage	Régionale	390 mm sur 295 mm (15 5/16 po sur 11 5/8 po)	102202	152202	1 kg (2,2 lb)	30 mm
	Nationale	390 mm sur 295 mm (15 5/16 po sur 11 5/8 po)	102205	152205	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost (matelassées) pour le régime intérieur

Type	Zone*	Taille	Numéro d'article**	Poids maximal
Standard	Régionale	247 mm sur 190 mm (9,75 po sur 7,5 po)	102208	500 g (1,1 lb)
	Nationale	247 mm sur 190 mm (9,75 po sur 7,5 po)	102209	500 g (1,1 lb)
Emballage	Régionale	400 mm sur 292 mm (15,75 po sur 11,5 po)	102210	1,36 kg (2,9 lb)
	Nationale	400 mm sur 292 mm (15,75 po sur 11,5 po)	102211	1,36 kg (2,9 lb)

* Veuillez vous reporter à la section 2.5.2 pour obtenir plus de renseignements sur la délimitation des zones au Canada.

† Enveloppe prépayée avec étiquette d'expédition apposée au préalable.

** Enveloppe prépayée (sans étiquette d'expédition apposée au préalable) prévue pour les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

†† Enveloppe matelassée prépayée avec étiquette d'expédition apposée au préalable.

Xpresspost – Enveloppe prépayée pour envois à destination des États-Unis

Type	Taille	Numéro d'article*	Poids maximal
Lettre	318 mm sur 241 mm (12,5 po sur 9,5 po)	102222 102231 (paquet de quatre)	500 g (1,1 lb)

Xpresspost – Enveloppe prépayée pour envois du régime international

Type	Taille	Numéro d'article*	Poids maximal
Lettre	380 mm sur 240 mm (15 po sur 9 7/16 po)	102224	500 g (1,1 lb)

* Enveloppe prépayée avec étiquette d'expédition apposée au préalable.

Remarque : Les enveloppes prépayées des services Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International ne peuvent être utilisées que pour des documents. La couverture-responsabilité est offerte pour le service Xpresspost – É.-U.

4.4 Xpresspost certifié (pour expédition au Canada uniquement)

Le service Xpresspost certifié est un service d'expédition de documents qui propose la saisie de la signature du destinataire au moment de la livraison de l'article. Ce service est idéal pour l'expédition d'avis importants, de documents juridiques et de procédures. Si le destinataire refuse de signer au moment de la livraison, l'article Xpresspost certifié sera renvoyé à l'expéditeur d'origine (Renvoi à l'expéditeur).

Vous pouvez commander des enveloppes du service Xpresspost certifié au format prépayé ou non. Dans le cas des enveloppes prépayées, l'expéditeur doit préciser les données d'expédition au verso de l'enveloppe. Pour les enveloppes au format non prépayé, l'expéditeur se sert des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie et appose l'étiquette au verso de l'enveloppe.

Enveloppes Xpresspost certifié

Type	Taille	Numéro d'article	Méthode de saisie de la signature
Enveloppe prépayée	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	101780	Par voie électronique
Enveloppe pratique non prépayée*	260 mm sur 159 mm (10,25 po sur 6,25 po)	533086683	Par voie électronique

* Ne peut être utilisée qu'avec une étiquette avec code à barres produite à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Enveloppes certifiées prépayées



Enveloppes certifiées non prépayées



Remarque : Consultez la section 6.6.1 pour obtenir d'autres renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées.

4.4.1 Caractéristiques et options du service Xpresspost Certifié

Livraison et repérage		Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	p. 9
Repérage et Confirmation de livraison	✓	p. 9
Confirmation de livraison ¹	✓	p. 10
Mises à jour sur la livraison	✓	p. 9
Repérage par le numéro de référence	✓	p. 10
Signature		Renseignements supplémentaires
Signature	✓	p. 11
Copie papier de la signature ²	\$	p. 11
Services de ramassage		Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ³	\$	p. 13
Ramassage sur demande ⁴	\$	p. 13
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ³	\$	p. 13
Ramassage sur demande en tierce partie ⁴	\$	p. 13
Retours		Renseignements supplémentaires
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	p. 14

Légende

- ✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).
- \$ Offert moyennant des frais.

1. Offert lorsque les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie sont utilisés. Veuillez vous reporter à la section 2.3.3 pour obtenir plus de renseignements.
2. Une image de la signature est disponible en ligne sans frais supplémentaires.
3. 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.
4. Les frais 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.
5. Le client doit s'acquitter de tous les frais connexes de Renvoi à l'expéditeur, qui sont calculés en fonction du tarif des articles Xpresspost certifié.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. La couverture-responsabilité n'est pas offerte.

Comment commander

- Consultez le site postescanada.ca/achat.
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

4.5 Étiquettes prépayées (régime intérieur uniquement)

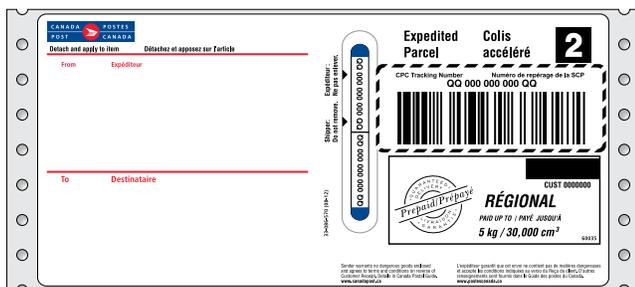
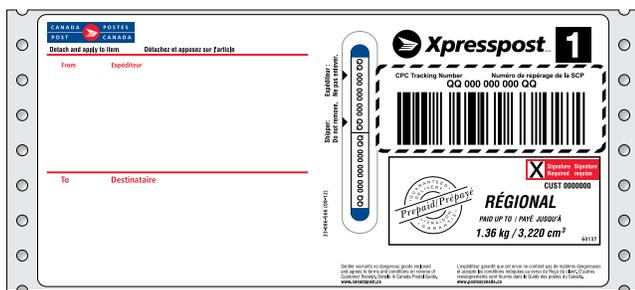
Les étiquettes prépayées sont des produits préaffranchis au tarif fixe qui peuvent être achetées à l'avance et apposées à vos articles au moment de l'expédition. Ces étiquettes sont offertes selon les échelons de poids 1,36 kg et 5 kg pour les destinations régionales et nationales au Canada. Les étiquettes prépayées sont offertes pour les envois des services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour obtenir plus de renseignements.

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

- articles surdimensionnés ou non emballés;
- envois vers les bureaux du Service aérien omnibus ou vers le Grand Nord (Nunavut, Territoires du Nord-Ouest et Yukon).

Étiquettes prépayées

Catégorie de poids	Dimensions maximales globales (long. sur larg. sur haut.)
Jusqu'à 1,36 kg (2,9 lb)	Jusqu'à 3 220 cm ³ (196,4 po ³)
Jusqu'à 5 kg (11 lb)	Jusqu'à 30 000 cm ³ (1 830,3 po ³)



Comment commander

- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Remarque : Des quantités minimales s'appliquent aux produits prépayés.

4.6 Produits écologiques – Notre engagement envers vous sur le plan environnemental

Postes Canada s'engage à trouver des moyens pour protéger l'environnement et réduire son empreinte de carbone, et ce, en proposant des options plus écologiques à ses clients, notamment des solutions d'emballage viables pour répondre à leurs besoins en matière d'expédition.

Afin de sélectionner les enveloppes les plus écologiques possible, nous avons évalué les fabricants en fonction du caractère écologique de leurs enveloppes selon plus de 60 critères, y compris la quantité de ressources renouvelables entrant dans la composition des enveloppes et les propriétés des encres et des colles utilisées.

Ces enveloppes sont recyclables à 100 % et contiennent des matières recyclées après consommation. Les émissions de CO₂ associées au cycle de vie des enveloppes sont compensées par l'achat de crédits de carbone à Zerofootprint^{MC}.

Repérez ces symboles sur les enveloppes prépayées des services Priorité et Xpresspost comme gage de respect de notre engagement visant à prendre des décisions en faveur de la protection de l'environnement en ce qui a trait à nos produits d'emballage.



4.7 Ramassage et dépôt de produits prépayés

Les articles prépayés peuvent être déposés à n'importe quelle installation postale ou boîte aux lettres publique de Postes Canada, si aucune autre option n'est achetée, ou ramassés dans le cadre d'un service de ramassage de Postes Canada. Consultez la section 6.8.5 pour obtenir plus de renseignements sur le dépôt d'articles dans les boîtes aux lettres publiques.

Remarque : Les articles des services Priorité et Priorité Mondial NE DOIVENT PAS être déposés dans une boîte aux lettres publique en raison du court délai de transit de ces paquets.

Pour trouver les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site Web postescanada.ca/servicesdecolis/heurelimites. Consultez la section 6 pour obtenir d'autres renseignements sur la préparation, l'étiquetage et le dépôt des envois.



L'expérience de magasinage en ligne complète

Cela commence dans votre magasin en ligne, donne lieu à la livraison des produits achetés et peut se terminer par un échange ou un retour réussi du produit. Incorporez les solutions de cybercommerce intégrales de Postes Canada à votre stratégie de cybercommerce afin d'offrir à vos clients l'expérience de magasinage en ligne simple et pratique à laquelle ils s'attendent et ont droit. Intégrez nos services Web à votre système en ligne pour augmenter les ventes et fidéliser la clientèle en améliorant la navigation et l'expérience de retour du client.

Solutions en ligne et outils d'expédition

5.1 Solutions de cybercommerce

Tirez profit de la gamme complète de solutions de cybercommerce intégrales de Postes Canada pour créer une expérience fluide de magasinage intercanal.

Offrez une meilleure expérience de magasinage en ligne

L'intégration des services Web de Postes Canada à votre système de cybercommerce permet à vos clients de prendre en main leur expérience de livraison et améliore leur navigation et leur expérience d'achat, grâce à l'affichage des frais d'expédition et des dates de livraison dès le début de la transaction.

Établissez la norme quant aux attentes des clients envers un détaillant en ligne

Personnalisez la façon dont s'affichent les données sur votre site Web et adaptez votre cybercommerce aux besoins et aux attentes de vos clients.

Configurez votre réseau de service à la clientèle pour réussir

Fournissez à votre équipe du service à la clientèle l'information dont elle a besoin pour aider les clients et réduire le nombre d'appels reçus par votre réseau de service à la clientèle.

Profitez d'une intégration en ligne transparente avec nos partenaires

Nos partenaires fournisseurs de solutions ont déjà intégré à leurs systèmes des technologies de services Web entièrement personnalisables pouvant soutenir une vaste gamme de capacités de cybercommerce. Trouvez nos partenaires à l'adresse postescanada.ca/fournisseursdesolutions.

Notre gamme de services Web intégraux est gratuite et comprend ces options.

5.1.1 Frais d'expédition et dates de livraison prévues

À l'étape de paiement, fournissez avec exactitude les frais d'expédition et les dates de livraison prévues à vos clients.

5.1.2 Étiquettes d'expédition

Préparez, gérez et traitez rapidement les envois en créant vos propres étiquettes d'expédition.

5.1.3 Repérage

Hébergez l'expérience client du début à la fin et donnez aux consommateurs la possibilité de faire le suivi de leurs colis sans devoir quitter votre site Web.

5.1.4 Option Livrer au bureau de poste

Grâce à une intégration simple dans votre système en ligne, donnez à vos clients la possibilité de faire livrer leur colis à n'importe lequel des quelque 6 300 comptoirs postaux sécurisés de notre réseau.

5.1.5 Retours

Offrez à vos clients un processus de retour pratique et flexible en intégrant une option de création d'une étiquette de retour directement sur votre site Web.

5.1.6 Outil de recherche d'un bureau de poste

Fournissez à votre réseau de service à la clientèle des précisions sur les bureaux de poste locaux et leur emplacement.

5.1.7 Demande de ramassage

Faites ramasser vos colis par Postes Canada à votre siège social, votre centre de distribution ou votre emplacement de vente au détail.

5.1.8 AdresseComplète^{MC*}

Grâce à sa configuration « glisser-déplacer », à ses méthodes de recherche avancée et à ses données d'adressage améliorées, AdresseComplète est la prochaine génération des fonctions de recherche d'adresses internationales. Cet outil des services Web permet d'effectuer une recherche intelligente et rapide pour améliorer l'exactitude et la pertinence des adresses. Vous verrez instantanément la fonction de recherche à l'œuvre à mesure que vous tapez.

Pour obtenir d'autres renseignements sur nos solutions de cybercommerce, consultez le site postescanada.ca/cybercommerce.

* Des frais de transaction s'appliquent.

5.2. Intégration simple

L'expérience décrite à la section 5.1 est offerte grâce à l'intégration facile des services Web de Postes Canada. En tant que membre du Programme pour développeurs de Postes Canada, vous disposerez d'un point d'accès unique à toute une gamme de services Web, de ressources et d'outils en ligne qui vous aideront à répondre aux besoins de vos clients en ligne et à fidéliser ces derniers :

- L'interface conviviale et la facilité d'inscription vous permettront d'établir les services rapidement.
- Les interfaces de programmation d'application (API) axées sur des normes de libre-service vous permettront de gagner du temps et de ménager vos efforts.
- Le forum de discussion communautaire facilite le partage de ressources, de renseignements et d'idées.
- Vous bénéficierez de l'assistance de spécialistes pour que l'installation, le développement et l'intégration se déroulent bien du début à la fin.
- Vous accéderez en un clic aux échantillons de code, à des documents de référence et à un soutien en ligne.

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

5.3. Systèmes d'expédition

Peu importe si vous êtes un expéditeur fréquent ou occasionnel, si vous avez besoin d'une plateforme d'expédition simple ou sophistiquée, ou si vous expédiez des envois au Canada ou partout dans le monde, Postes Canada dispose de systèmes d'expédition et de programmes conçus pour répondre à vos besoins.

5.3.1 Outils électroniques d'expédition (OEE)

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada correspondent à une série d'applications logicielles utilisées pour préparer les étiquettes d'expédition et les manifestes et pour automatiser vos procédés d'expédition. Nous offrons trois versions des Outils électroniques d'expédition (OEE) en fonction des besoins et de la complexité de votre entreprise, qu'il s'agisse de fonctions robustes ou d'une navigation sur un seul écran.

5.3.1.1 OEE 2.0

Il s'agit de notre offre la plus importante et la plus complexe. Cet outil d'expédition offre une fonctionnalité sécuritaire et robuste pour les expéditeurs habituels qui envoient des volumes élevés vers n'importe quelle destination. Il vous permet d'automatiser vos procédés, de créer des documents et de les imprimer à l'aide d'une imprimante au laser ou thermique.

Les OEE 2.0 vous permettent :

- d'obtenir des propositions de prix et de comparer rapidement nos services d'expédition, nos tarifs, nos fonctions et nos options avant d'imprimer vos étiquettes;
- de regrouper vos envois, d'attribuer des préférences et des valeurs par défaut et d'utiliser les fonctions pour divers envois à la fois;
- de suivre des conseils étape par étape lorsque vous importez les renseignements sur la commande ou les personnes-ressources de votre carnet d'adresses, et d'accéder à un soutien pour les entreprises ayant divers utilisateurs. Pour obtenir des directives sur l'importation, consultez le site postescanada.ca/oe/importation;

- d'utiliser des fonctions de recherche avancée pour vos envois, les personnes-ressources de votre carnet d'adresses, votre historique d'expédition, etc.;
- d'effectuer le suivi des envois et d'envoyer aux clients des courriels contenant un numéro de repérage unique en utilisant les mises à jour sur la livraison.

5.3.1.2 Version en ligne des OEE

Cet outil d'expédition constitue la version simplifiée en ligne des OEE 2.0 et comprend la plupart des fonctions de ce dernier. La version en ligne des OEE est un excellent outil pour les expéditeurs occasionnels qui ont besoin d'une application facile à utiliser et accessible à partir de n'importe quel poste avec accès Internet. Aucune installation de logiciel n'est requise pour s'en servir.

La version en ligne des OEE vous permet :

- de comparer les tarifs et les normes de livraison des services offerts;
- de remplir les étiquettes d'expédition en ligne et de les imprimer à l'aide d'une imprimante au laser;
- de conserver et de gérer les noms dans un carnet d'adresses;
- de régler les préférences personnalisées pour définir automatiquement les champs avec des valeurs fréquemment utilisées;
- d'envoyer des mises à jour sur la livraison incluant un numéro de repérage unique pour aviser les clients de l'état de livraison.

5.3.1.3 Saisie d'une commande express des OEE

Cet outil d'expédition simple à écran unique peut être utilisé pour les envois simples expédiés au Canada seulement. Vous pouvez adapter l'outil Saisie d'une commande express (SCE) des OEE pour qu'il réponde à vos besoins en matière d'expédition. Accédez à l'application directement à partir du site Web de Postes Canada ou installez-la comme lien direct à partir de l'intranet de votre entreprise. Il s'agit de la solution protégée SCE.

La Saisie d'une commande express des OEE vous permet :

- d'imprimer des étiquettes d'adresse pour les envois au Canada et de payer en ligne;
- de conserver et de gérer les noms dans un carnet d'adresses;
- de régler les préférences personnalisées pour définir automatiquement les champs avec des valeurs fréquemment utilisées;
- d'envoyer des mises à jour sur la livraison incluant un numéro de repérage unique pour aviser les clients de l'état de livraison;
- de repérer vos commandes.

Si vous désirez avoir un lien vers la solution protégée SCE sur le site Web de votre entreprise, envoyez-nous un courriel à l'adresse sic.eac@postescanada.ca ou communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Cherchez-vous à importer votre commande? Suivez les instructions affichées sur le site postescanada.ca/oe/importation.

5.3.1.4 Outils électroniques d'expédition – Aperçu

Caractéristiques	OEE 2.0	Version en ligne des OEE	Saisie d'une commande express (SCE) des OEE
Envois du régime intérieur	✓	✓	✓
Envois aux É.-U. et au régime international	✓	✓	
Accès	Téléchargement à partir du site Web de Postes Canada	Possibilité de travailler en ligne grâce au site Web de Postes Canada	Possibilité de travailler en ligne grâce au site Web de Postes Canada ou directement à partir de votre intranet
Paramètres par défaut	✓		L'adresse de destination peut être définie comme valeur par défaut. Solution idéale pour les envois retournés de façon ponctuelle à votre emplacement. (Solution protégée SCE seulement)
Modèles offerts	Non disponible pour les services de colis	10	10
Affichage personnalisé			✓ (Solution protégée SCE seulement)
Champs de référence (p. ex. pour votre numéro de commande)	2	2	1
Option CR offerte	✓	✓	
Impression d'étiquettes d'expédition	Laser : 8,5 po sur 11 po Thermique : 4 po sur 6 po	Laser : 8,5 po sur 11 po	Laser : 8,5 po sur 11 po
Étiquette d'expédition en format PDF envoyée par courriel			✓
Envoi de courriels contenant le numéro de repérage unique aux clients	✓	✓	✓
Paiement par carte de crédit, par numéro de compte ou par compte de fournisseur	✓	✓	✓
Option de facturation d'un seul numéro de client pour divers emplacements	✓	✓	✓ (Solution protégée SCE seulement)

5.3.1.5 Exigences du système recommandées – OEE 2.0, version en ligne des OEE et Saisie d'une commande express (SCE) des OEE

Équipement	OEE 2.0	Version en ligne des OEE	SCE des OEE
Connexion Internet	Haute vitesse	Haute vitesse	Haute vitesse
Système d'exploitation	Windows 7/10	Windows 7/10	Windows 7/10
Navigateur	s. o.	Firefox ^{MC} 40, Chrome ^{MC} 54, Internet Explorer ^{MC} 10	Firefox 40, Chrome 54, Internet Explorer 10
Processeur	Intel Core i3 ou l'équivalent	s. o.	s. o.
Mémoire vive	4 Go recommandé	s. o.	s. o.
Espace sur le disque dur	300 Mo d'espace disponible	s. o.	s. o.
Résolution du moniteur	1024 x 768	s. o.	s. o.
Lecteur de codes à barres (facultatif)	Tous	Non pris en charge	Non pris en charge
Balance ¹	Branchée par câble série (RS232) Pitney Bowes ^{MC} , Avery ^{MC} Weigh-Tronix ^{MC} ou balance Mettler-Toledo ^{MC}	Non pris en charge	Non pris en charge
Imprimante de manifeste et de rapports	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10
Imprimante d'étiquettes ²	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10 Thermal Zebra ^{MC} LP-2844, Citizen ^{MC} CLP-521, CL-S521	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10	Imprimante au laser compatible avec Windows 7/10

1. À l'heure actuelle, les OEE sont compatibles avec les balances Pitney Bowes, Weigh-Tronix et Mettler-Toledo qui peuvent être branchées à un ordinateur sur un port série. Si vous expédiez moins de 50 articles par jour ou que vous expédiez des articles du même poids, vous pouvez utiliser une balance numérique standard et entrer le poids du colis à la main dans les OEE.

2. Le type d'imprimante qui sert à la production d'étiquettes dépend de la connexion de sortie utilisée. Les OEE ne peuvent saisir un accès d'imprimante et un type de papier qu'une seule fois. Pour obtenir des renseignements plus détaillés, veuillez appeler le Service d'assistance technique – OEE au 1 800 277-4799.

Remarque : Pour obtenir d'autres renseignements sur les Outils électroniques d'expédition (OEE), veuillez communiquer avec nous en composant le 1 866 757-5480 ou en consultant le site postescanada.ca/oeo.

5.3.2 Le programme CyberLien : pour les clients utilisant un système d'expédition d'une tierce partie ou leur propre logiciel

5.3.2.1 À propos du programme CyberLien

Par l'entremise du programme CyberLien, Postes Canada approuve et surveille les logiciels d'expédition standard et personnalisés développés par des fournisseurs tiers et par les clients, et ce, aux fins de conformité aux spécifications de Postes Canada. Ce procédé veille à ce que les sorties du système d'expédition soient conformes à nos exigences, ce qui permet le traitement efficace des colis à l'aide de l'équipement automatisé, le repérage des articles et la facturation précise. L'étiquette d'expédition produite par un système d'expédition doit comprendre les données d'adressage de l'expéditeur et du destinataire, le service de colis à utiliser, toute option de livraison de colis pertinente et un code à barres imprimé clairement selon les spécifications de Postes Canada. Dans tous les cas, il faut soumettre un fichier électronique de données pour entamer le repérage d'un article et pour profiter des avantages de la facturation électronique. Un manifeste papier précis doit être transmis et accompagner tous les envois au moment du dépôt ou du ramassage.

5.3.2.2 Fournisseurs tiers

Les fournisseurs tiers proposent des logiciels d'expédition standard et personnalisés aux moyennes et grandes entreprises ayant des procédés administratifs complexes qui ont besoin de faire appel à plusieurs transporteurs ou qui souhaitent une solution intégrée à leur système financier ou à leur logiciel de gestion intégré (PGI).

Une fois qu'un fournisseur tiers est approuvé comme étant un fournisseur privilégié dans le cadre du programme CyberLien, les clients de Postes Canada peuvent faire appel à lui pour expédier des envois à l'aide de tous les services de colis de Postes Canada (régime intérieur, à destination des États-Unis et régime international).

Il incombe aux clients de sélectionner un fournisseur produisant des étiquettes d'expédition et des documents de commande conformes. Nos fournisseurs tiers privilégiés doivent suivre un processus d'approbation rigoureux pour s'assurer de respecter les exigences des règles d'expédition et de facturation de Postes Canada.

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

5.3.2.3 Solutions d'expédition conçues par la clientèle

Si vous êtes un moyen ou un gros expéditeur de courrier ayant des exigences particulières quant au traitement de vos envois, vous avez peut-être déjà votre propre solution d'expédition, intégrée aux systèmes financiers/PGI de votre entreprise.

Le programme CyberLien de Postes Canada permet de veiller à ce que les étiquettes d'expédition et les manifestes produits par votre logiciel d'expédition respectent les exigences de Postes Canada ainsi que les spécifications de ses systèmes. Les clients qui conçoivent leur propre logiciel peuvent sélectionner les services d'expédition pour lesquels ils veulent obtenir une autorisation.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du programme CyberLien, veuillez communiquer avec votre représentant des ventes de Postes Canada ou envoyer une demande à l'adresse cenauto@postescanada.ca pour entamer le processus d'approbation.

5.4. Outils en ligne de Postes Canada

Nos outils en ligne vous offrent un moyen pratique de faire le suivi de vos articles, de trouver l'information au sujet d'un envoi, de gérer vos comptes et de commander des produits et fournitures, et ce, au moment qui vous convient. Ouvert en tout temps, cet environnement sécurisé vous propose des solutions d'affaires simples, exactes, rapides et sans frais supplémentaires.

5.4.1 Repérage de vos articles

Si vous utilisez les OEE 2.0 ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie pour soumettre vos manifestes, vous pourrez créer vos propres rapports de manifeste pour assurer le suivi de tous vos articles. Vous pouvez aussi utiliser jusqu'à deux numéros de référence pour chaque envoi et offrir à vos clients des mises à jour sur la livraison, une option gratuite qui fournit un avis par courriel lorsque vos articles sont balayés. Consultez le site postescanada.ca/entreprise pour obtenir d'autres renseignements sur les mises à jour de livraison ou pour effectuer en tout temps le suivi de vos articles expédiés.

5.4.2 Renseignements sur l'état d'avancement de l'envoi

Activités de suivi des articles

Date	Heure	Engagement	Description	Point de contrôle	État de signature
2015/04/08	15:07	RECEVILLON	Article livré avec succès		Signature
2015/04/08	15:08	RECEVILLON	Article avec une erreur au bureau de poste		Signature

1 Signature

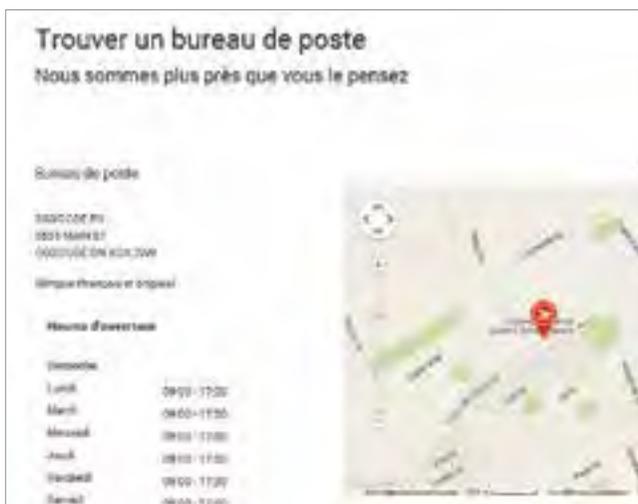
Lorsque l'option Signature est sélectionnée, vous pouvez visualiser l'image de la signature en ligne et en imprimer une copie papier. Pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international, vous verrez seulement le nom de la personne qui a signé pour obtenir l'article, et non pas l'image de la signature.



Remarque : Pour des raisons de sécurité, la signature est affichée à un niveau de clarté réduit sur le logo en filigrane de Postes Canada.

2 Outil de recherche d'un bureau de poste

Si votre article a été expédié à un bureau de poste aux fins de ramassage, vous pouvez sélectionner l'option pertinente pour afficher l'adresse et les heures d'ouverture de ce bureau de poste.



3 Confirmation de livraison

Vous pouvez visualiser ou imprimer une copie papier de la Confirmation de livraison qui résume le Registre de livraison de Postes Canada sur lequel figure le nom de la personne ayant signé à la réception de l'article, le cas échéant.



5.4.3 Recherche de vos manifestes

Vous pouvez effectuer une recherche de manifeste par numéro de manifeste ou par période ou encore effectuer une recherche de manifeste plus poussée en utilisant le code postal d'origine, la province ou territoire d'arrivée ou le code postal d'arrivée. Les manifestes qui contiennent 500 articles ou moins peuvent être consultés en ligne ou envoyés par courriel sécurisé. Chaque manifeste fournira l'information sommaire sur chaque article y figurant, y compris l'activité de balayage la plus récente, la date d'une tentative de livraison, la date de livraison réelle, un lien actif sur lequel vous pourrez cliquer afin de visualiser davantage de renseignements et l'image de la signature (si l'option Signature a été sélectionnée et qu'une signature a été obtenue). Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site postescanada.ca/cal, ouvrez une session dans le Centre d'affaires en ligne, puis cliquez sur l'option de suivi avancé.

5.4.4 Gestion de votre compte

Tenez votre compte à jour en vous servant de la fonction Gestion de mes comptes. Ce progiciel de comptabilité intégré permet d'exécuter les activités suivantes :

- vérifier l'historique des comptes et des transactions;
- afficher tous les éléments non réglés figurant actuellement dans votre compte et les trier dans le format de votre choix;
- afficher les éléments et les types de transactions;
- trier vos transactions de « Relevé de compte » à jour;
- afficher et imprimer des copies de factures;
- payer votre facture à l'aide de l'option de paiement en ligne.

Pour plus de renseignements, reportez-vous à la section 8.2.

La personne-ressource principale désignée dans votre Convention obtiendra un code d'utilisateur et un mot de passe afin d'accéder aux divers outils en ligne à partir du site postescanada.ca/cal. Vous pouvez aussi communiquer avec le Groupe de gestion du crédit de Postes Canada au 1 800 267-7651 pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe.

5.4.5. Commande d'enveloppes d'expédition prépayées et de fournitures d'expédition

Rien de plus simple et de plus rapide que de magasiner pour trouver des enveloppes prépayées et des fournitures d'expédition dans notre boutique en ligne à partir de l'adresse postescanada.ca/entreprise/boutique. Magasinez facilement pour trouver des articles et vérifiez l'état de vos commandes après un achat. Le paiement est simple : il vous suffit de vous servir d'une carte de crédit reconnue ou de porter le solde à votre compte de Postes Canada.



Préparation des envois

Cette section offre divers conseils qui vous aideront à vous assurer que vos envois arrivent à leur destination finale sans incident et à temps.

Maximisez l'efficacité de traitement

Tirez parti d'un traitement de colis efficace et d'une facturation exacte en soumettant rapidement les documents d'envoi remplis.

Assurez une livraison fiable

La livraison à vos clients peut être effectuée de façon uniforme et fiable lorsque vos envois sont bien emballés et étiquetés.

L'ABC des services d'expédition

6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

Canada			
	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux	
Priorité ^{MC} Xpresspost ^{MC} Xpresspost ^{MC} certifié Colis accélérés ^{MC} Colis standard ^{MC}	Document	<ul style="list-style-type: none"> • 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • 380 mm sur 270 mm sur 20 mm (15,0 po sur 10,6 po sur 0,79 po) • 1,36 kg (3 lb)
	Paquet	<ul style="list-style-type: none"> • 100 mm sur 70 mm sur 15 mm (3,9 po sur 2,8 po sur 0,6 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 41 cm (16,1 po) • L sur l. sur H = 3 220 cm³ (196,5 po³) max. (consultez la section 6.1.1) • 1,36 kg (3 lb)
	Colis	<ul style="list-style-type: none"> • Dépasse la dimension ou le poids maximum d'un paquet • 230 mm sur 200 mm sur 25 mm (9,1 po sur 7,9 po sur 1,0 po) • 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) • L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1) • 30 kg (66 lb)
	Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> • 100 mm sur 23 mm sur 23 mm (3,9 po sur 0,9 po sur 0,9 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1) • 30 kg (66 lb)

États-Unis		
	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Mondial	<ul style="list-style-type: none"> • 300 mm sur 220 mm sur 2 mm (11,8 po sur 8,7 po sur 0,08 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) • L + P = 3 m (118 po) max. • 30 kg (66 lb)
Xpresspost ^{MC} – É.-U.	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,039 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) • L + P = 2,74 m (107,9 po) max. • 30 kg (66 lb)
Colis accélérés ^{MC} – É.-U.	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 140 mm sur 5 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,2 po) • 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) • L + P = 2,74 m (107,9 po) max. • 30 kg (66 lb)
Petit paquet ^{MC} par avion – É.-U. Paquet repérable ^{MC} – É.-U.	<ul style="list-style-type: none"> • 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po) • L + H + l. = 900 mm (35,4 po) max (consultez la section 6.1.1) • 1 kg (2,2 lb)
Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 45 mm sur 45 mm (8,3 po sur 1,8 po sur 1,8 po) • 100 g (0,2 lb) 	Selon les spécifications maximales du service sélectionné

Destinations internationales		
	Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Mondial	<ul style="list-style-type: none"> • 300 mm sur 220 mm sur 2 mm (11,8 po sur 8,7 po sur 0,08 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po) • L + P = 3 m (118 po) max. • 30 kg (66 lb)
Xpresspost ^{MC} – International Colis-avion – International Colis de surface – International	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 140 mm sur 1 mm (8,3 po sur 5,5 po sur 0,039 po) • 100 g (0,2 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) (certaines exceptions s'appliquent¹) • L + P = 3 m (118 po) max. • 30 kg (66 lb) (certaines exceptions s'appliquent¹)
Petit paquet ^{MC} par avion – International Petit paquet ^{MC} de surface – International Paquet repérable ^{MC} – International	<ul style="list-style-type: none"> • 140 mm sur 90 mm sur 1 mm (5,5 po sur 3,5 po sur 0,039 po) • 50 g (0,1 lb) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po) • L + H + l. = 900 mm (35,4 po) max. • 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaires	<ul style="list-style-type: none"> • 210 mm sur 45 mm sur 45 mm (8,3 po sur 1,8 po sur 1,8 po) • 100 g (0,2 lb) 	Selon les spécifications maximales du service sélectionné

Légende : L = longueur; H = hauteur; l. = largeur; P = pourtour (le pourtour est la mesure de la circonférence de l'article, mesurée perpendiculairement à la longueur); m = mètres; cm = centimètres; mm = millimètres; kg = kilogrammes; lb = livres; po = pouces

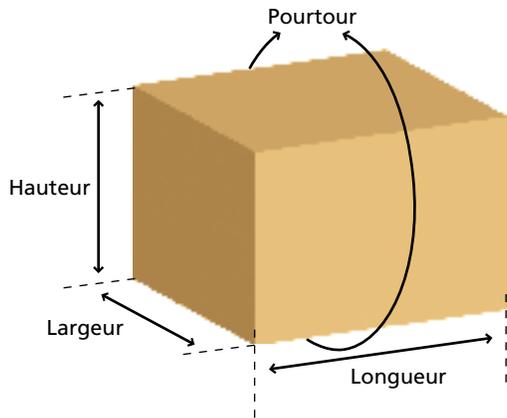
1. Certaines destinations internationales ont établi des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Pour connaître les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Remarque : Pour les produits prépayés, consultez la section 4.

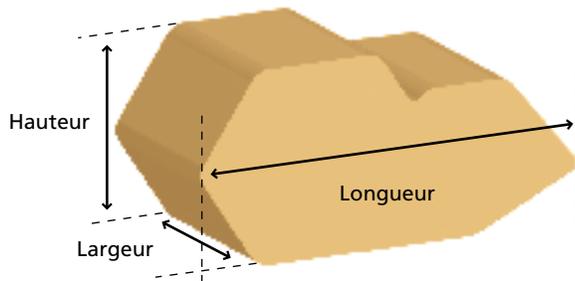
6.1.1 Mesure de votre article

Il existe deux méthodes de calcul des dimensions maximales de votre article :

- Longueur + pourtour
- Longueur + (hauteur x 2) + (largeur x 2)



Dans le cas des articles non rectangulaires de forme irrégulière, les mesures sont prises aux points les plus larges.



Remarque : Le poids et les mesures sont régis par la *Loi sur les poids et mesures* et ses règlements. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site www.mc.ic.gc.ca.

6.2 Articles inadmissibles

6.2.1 Envois du régime intérieur, à destination des États-Unis et du régime international (à l'exception des envois Priorité Mondial)

Le client doit veiller à ce que le contenu de son envoi puisse légalement être expédié. Certaines lois canadiennes, y compris, sans toutefois s'y limiter, le *Code criminel*, la *Loi sur la Société canadienne des postes* (notamment le *Règlement sur les objets inadmissibles*), la *Loi sur le tabac* et la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, interdisent l'expédition de certains articles. Les articles interdits et faisant l'objet de restrictions varient également d'un pays à l'autre.

Remarque : Il arrive de temps à autre que les restrictions changent. Par conséquent, le client doit veiller à ce que le contenu de son envoi soit conforme à toutes les exigences qui s'appliquent. Pour les articles expédiés à l'extérieur du Canada, le client doit veiller à ce qu'ils soient conformes à toutes les exigences liées aux restrictions

en matière de transport ainsi qu'aux exigences qui s'appliquent dans le pays de destination, et que tous les documents de douane dûment remplis sont fournis. Pour en savoir davantage sur l'envoi d'articles vers des destinations internationales, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les exigences liées au contenu des envois, aux quantités et aux documents requis, reportez-vous aux sections « L'ABC de l'expédition » et « Objets inadmissibles » du *Guide des postes du Canada*, à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

6.2.2 Articles interdits et faisant l'objet de restrictions

La liste ci-dessous donne un aperçu général des articles interdits ou faisant l'objet de restrictions spéciales liées aux méthodes d'expédition ou aux destinataires. Pour en savoir davantage sur les articles de la liste suivante, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles.

- Tabac¹
- Armes à feu²
- Boissons alcoolisées
- Drogues et autres substances contrôlées
- Matériel médical
- Échantillons secs ou humides, incluant des échantillons biologiques (pour obtenir une liste des échantillons secs ou humides admissibles, consultez la section « L'ABC de l'expédition » du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes)
- Produits pharmaceutiques
- Matières périssables
- Liquides, substances liquéfiables et poudres
- Animaux
- Plantes
- Piles³
- Appareils radiologiques

Remarque : De plus, il est interdit d'expédier :

- des articles qui contiennent des produits ou des substances susceptibles d'infliger des blessures aux employés de Postes Canada;
- des articles qui pourraient salir ou endommager l'équipement;
- des articles qui pourraient être dangereux;
- des articles qui dégagent une odeur nauséabonde;
- des articles interdits par la loi.

1. Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que toutes les exigences relatives au tabac comme elles sont définies par la *Loi sur le tabac* soient respectées.
2. Veuillez communiquer avec le Centre des armes à feu Canada au 1 800 731-4000 pour vérifier s'il est permis d'expédier vos armes à feu par la poste au Canada. Lorsque les permissions nécessaires sont obtenues aux fins d'expédition d'armes à feu, ces dernières doivent être expédiées par l'entremise du service Colis accélérés assorti de l'option Preuve d'âge. Dans le cas des destinations internationales, les armes à feu ne peuvent en aucun cas être expédiées par la poste, aux termes de la *Loi sur les armes à feu* :
 - *Règlement sur l'entreposage, l'exposition, le transport et le maniement des armes à feu par des particuliers* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-209/TexteCompleet.html>)
 - *Règlement sur l'entreposage, l'exposition et le transport des armes à feu et autres armes par des entreprises* (<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-210/TexteCompleet.html>)
3. En règle générale, la plupart des piles, comme celles de type AA, AAA, C et D utilisées dans les produits électroniques de consommation, peuvent être expédiées. Pour connaître les restrictions sur les piles au lithium, veuillez consulter la section « L'ABC de l'expédition » du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

Les clients doivent également savoir que les règlements en matière de sécurité aérienne peuvent changer dans le cadre de mises à jour réglementaires d'autres organismes gouvernementaux tels que Transports Canada. Pour connaître les dernières mises à jour en matière d'interdictions et de restrictions, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles.

Postes Canada peut accepter d'envoyer des articles qui contiennent des marchandises dangereuses¹ faisant l'objet d'une exemption qui sont assujetties aux conditions suivantes :

- Les marchandises dangereuses doivent satisfaire à l'ensemble des exigences en matière de quantités respectives limitées et de quantités exemptées qui sont stipulées dans la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et de ses règlements, y compris, sans toutefois s'y limiter, le marquage et les exigences supplémentaires en matière d'emballage.
- Le client doit satisfaire aux exigences pertinentes régissant le classement et le traitement des marchandises dangereuses applicables en quantités limitées ou exemptées, conformément à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et ses règlements.
- Les marchandises dangereuses applicables en quantités limitées ou exemptées qui sont admissibles peuvent être expédiées à l'intérieur du Canada uniquement par voie de surface au moyen des services Colis standard ou Colis accélérés. Les marchandises dangereuses (y compris celles en quantités limitées ou exemptées) ne doivent pas être expédiées par avion ou à l'extérieur du Canada, et ne doivent pas être expédiées à un emplacement éloigné (p. ex., à un bureau du Service aérien omnibus, comme le stipule le *Guide des postes du Canada*). Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la section L'ABC de l'expédition.

Si vous ne parvenez pas à déterminer en toute certitude si vos articles contiennent des marchandises dangereuses, vous devez communiquer avec le Centre canadien d'urgence transport (CANUTEC), au 613 992-4624 ou consulter le site Web de Transports Canada, à l'adresse www.tc.gc.ca/fra/tmd/secure-menu.htm.

Remarque : Si ces conditions ne sont pas respectées, Postes Canada n'acceptera pas les paquets qui contiennent des matières dangereuses ou qui portent des symboles de matières dangereuses. Postes Canada doit supposer que toutes les mentions et les étiquettes que porte un paquet en indiquent le contenu réel. Si la boîte présente des signes visibles qu'elle a déjà contenu des marchandises dangereuses, le paquet ne peut pas être accepté. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles.

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

Pour obtenir des renseignements sur les restrictions d'importation aux États-Unis, les articles interdits et les documents requis, consultez la liste des destinations internationales à l'adresse postescanada.ca/destinationsinternationales.

6.2.3.1 Envoi de médicaments d'ordonnance aux États-Unis

Les expéditeurs et les destinataires doivent savoir qu'il appartient uniquement à la Food and Drug Administration (FDA) et à la Customs and Border Protection (CBP) des États-Unis de décider si elles permettent ou non l'entrée de médicaments aux États-Unis. C'est pourquoi Postes Canada n'est pas responsable des pertes, des retards ou des dommages d'envois transfrontaliers contenant des médicaments d'ordonnance. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la section « Formalités de douanes ».

6.2.3.2 Envoi d'aliments aux États-Unis

La Food and Drug Administration (FDA) exige un préavis pour tout envoi contenant des produits alimentaires fabriqués de façon commerciale à destination des États-Unis. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les envois contenant des aliments pour consommation humaine ou animale, des vitamines, des suppléments diététiques, des remèdes à base de plantes médicinales et des additifs et colorants alimentaires. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la section « Formalités de douanes ».

Remarque : Il est interdit d'expédier des produits alimentaires au moyen du service Priorité Mondial.

6.2.4 Restrictions quant aux envois effectués au moyen du service Priorité Mondial

Reportez-vous aux conditions d'utilisation du service Priorité Mondial pour les envois interdits ou faisant l'objet de restrictions à l'adresse postescanada.ca/prioritemondial/conditions.

6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition

6.3.1 Exigences pour les envois au Canada, à destination des États-Unis et du régime international (à l'exception du service Priorité Mondial)

Tous les articles doivent satisfaire aux exigences en matière d'emballage de Postes Canada et du pays de destination, et ils ne doivent contenir aucune marchandise dangereuse ou interdite. Les méthodes d'emballage et de rembourrage peuvent également varier selon le type d'article à expédier.

Le client doit veiller à ce que l'article soit bien emballé et suffisamment protégé au moyen de matériaux de calage et de renforcement afin de prévenir la perte ou l'endommagement de l'article, d'éviter qu'il endommage d'autres articles ou l'équipement de traitement du courrier et qu'il inflige des blessures aux personnes qui le manipuleront. Normalement, pour éviter que le contenu de son paquet soit endommagé ou qu'il se casse, le client doit emballer son article de façon à ce qu'il puisse résister à une chute d'environ un mètre (39,3 pouces) sur du béton.

Les articles qui sont mal emballés ou mal étiquetés, qui sont manquants ou qui affichent des données de douane ou des données sur le contenu des paquets illisibles sur l'étiquette d'expédition, dont la déclaration est erronée ou pour lesquels il manque des documents pertinents, peuvent être retardés, refusés ou retournés à l'expéditeur. Il peut être demandé au client de ramasser l'article si l'expédition peut l'endommager davantage. Les articles expédiés doivent porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres² approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents.

1. Les produits courants tels que les parfums et autres liquides inflammables, les aérosols et certains produits cosmétiques sont des exemples de marchandises dangereuses à faible risque.

2. Le service Petit paquet ne comprend pas de code à barres de repérage.

Pour obtenir des renseignements sur les articles non emballés, reportez-vous à la section 6.7. Les conteneurs de Postes Canada (conteneurs à lettres, conteneurs à grands objets plats et sacs postaux) ne doivent pas être utilisés comme conteneurs d'expédition. Toutefois, si ces conteneurs sont utilisés aux fins de regroupement du courrier d'un client, chaque article qui y est déposé doit être correctement emballé et adressé, et porter une étiquette d'expédition affichant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada, ainsi qu'une preuve de paiement (manifeste de Postes Canada ou vignette postale).

6.3.2 Emballage interne

Le contenu doit être sécurisé et maintenu fermement en place. Utilisez de la garniture de calage pour envelopper l'article et éviter tout déplacement. Pour aider à combler le volume inoccupé et à immobiliser le contenu, vous pouvez utiliser ce qui suit :

- du carton (plié, superposé, roulé ou décheté);
- des billes de polystyrène en vrac;
- du film à bulles;
- du tissu;
- du coton hydrophile;
- du papier journal (écrasé, roulé ou décheté).

Le contenu doit être enveloppé séparément et solidement calé dans le carton.

6.3.3 Emballage externe

- Il faut emballer étroitement et solidement l'article, avec suffisamment de garniture de calage et de renfort afin de prévenir la perte ou l'endommagement et d'éviter qu'il n'endommage l'équipement de traitement du courrier ou inflige des blessures aux personnes qui le manipuleront.
- Postes Canada recommande fortement d'utiliser des emballages écologiques.
- Étant donné que le procédé de tri est mécanisé, les enveloppes en plastique et tout emballage similaire doivent parfaitement prendre la forme du contenu tout en le protégeant. Il doit y avoir suffisamment de place pour que l'étiquette d'expédition soit apposée à plat et sans pli.
- Les enveloppes en plastique ne peuvent pas être collées sur un colis de façon à ce que les deux articles comptent comme un seul.
- Plusieurs boîtes ne peuvent pas être attachées ensemble à l'aide d'une sangle, de ruban adhésif ou de toute autre façon et être déposées comme étant un seul article ou un envoi groupé.
- Choisissez un emballage ayant la taille, la forme et la solidité qui correspondent à vos articles. Aux fins de respect des prescriptions juridiques, certains articles doivent être emballés avec du matériel spécial.
- Cachez fermement toutes les ouvertures de votre article avec du ruban d'emballage de qualité afin qu'il reste bien fermé. N'utilisez pas de ficelle, de ruban masque ni de ruban adhésif ordinaire.
- Les États-Unis, en collaboration avec le Mexique et le Canada, ont mis en œuvre des règlements s'appliquant au matériel d'emballage de bois traversant les frontières de l'Amérique du Nord. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez le site www.cbp.gov (en anglais seulement).

Remarque : Il est important de veiller à ce qu'il n'y ait pas de confusion quant au contenu des paquets qui sont expédiés. Par

exemple, les boîtes et autres types d'emballage qui ont déjà été utilisés pour des articles faisant l'objet de restrictions ou pour des objets inadmissibles ne doivent pas être réutilisés pour d'autres envois de biens, à moins d'être réemballés de façon à couvrir toute information liée à des articles faisant l'objet de restrictions ou à des objets inadmissibles. Les autres types de boîtes peuvent être réutilisés pour l'expédition, à condition que les boîtes soient de bonne qualité et que l'ensemble des mentions, codes à barres et étiquettes aient été retirés ou effacés.

6.3.4 Emballages pratiques

Postes Canada offre également des emballages (conteneurs) aux clients qui utilisent les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie.

Enveloppes Flexifort^{MC} du service Priorité	
Numéro d'article : 33-086-393	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
Enveloppes Flexifort du service Xpresspost	
Numéro d'article : 33-086-577	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
Enveloppes Priorité Mondial	
Numéro d'article : 43-074-278	Dimensions : 400 mm sur 254 mm Poids maximal : 500 g Pour documents seulement
Emballages du service Priorité Mondial	
Numéro d'article : 43-074-279	Dimensions : 394 mm sur 305 mm Poids maximal : 1,5 kg Pour documents et petits articles*

* Le contenu doit être bien enveloppé et maintenu fermement en place par de la garniture de calage intérieure. Consultez la section 6.3.2.

Comment commander

- Consultez le site postescanada.ca/achat.
- Communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

6.3.5 Liste de contrôle pour la préparation de vos paquets

- L'étiquette d'expédition applicable doit être apposée correctement sur chaque article, y compris sur les enveloppes prépayées. Seules les étiquettes d'expédition portant un code à barres¹ approuvées par Postes Canada sont acceptées. Il est recommandé de placer dans votre paquet, avant de le fermer, un double de l'étiquette d'expédition ou une autre forme d'identification.
- Le nom et l'adresse complète, ainsi que l'adresse de l'expéditeur complète, doivent être indiqués clairement sur l'article ou sur l'étiquette d'expédition. Une seule adresse de l'expéditeur peut figurer sur le colis. Une adresse complète comprend le code postal et le numéro de téléphone de la personne-ressource. Pour obtenir des précisions, consultez le site postescanada.ca/directiveadressage.

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

- Le type de service doit être précisé sur l'étiquette d'expédition.
- Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition.
- Une preuve de paiement acceptable (manifeste de Postes Canada ou vignette postale) doit être visible.
- Le poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, doit être indiqué sur le connaissance ou le manifeste (sauf dans le cas des produits prépayés). Pour en savoir davantage, consultez la section 6.5.
- Lorsque vous utilisez les étiquettes manuelles de Postes Canada, les autocollants pertinents doivent être utilisés pour les options choisies.
- Pour la sécurité de tous les employés, chaque article pesant plus de 22,7 kg (50 lb) doit porter un autocollant Lourd (numéro d'article 33-086-456). Pour commander des autocollants Lourd, visitez le Centre d'affaires en ligne à l'adresse postescanada.ca/cal.

6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial

6.4.1 Politique d'acceptation des articles du service Priorité Mondial

Vous pouvez emballer vos envois du service Priorité Mondial dans votre propre matériel d'emballage, ou dans une enveloppe ou un emballage à tarif forfaitaire offerts par Postes Canada. L'expéditeur doit préparer et emballer tous les paquets pour en assurer un transport sécuritaire dans des conditions de manutention habituelle. Il doit utiliser des boîtes de carton ondulé rigides, en bon état et assez grandes pour pouvoir y placer un produit de calage au-dessus du contenu, au-dessous et de chaque côté. De l'emballage externe rigide fait de carton dur ondulé, de bois, de métal ou de plastique doit être utilisé. Cet emballage externe doit être assez grand pour qu'on puisse y apposer une étiquette d'expédition du service Priorité Mondial et une pochette en plastique (offerts sur le site postescanada.ca/cal).

6.4.2 Documents d'expédition

L'étiquette d'expédition doit comprendre un code à barres et un numéro de repérage valide du service Priorité Mondial, tous les renseignements des adresses de l'expéditeur et du destinataire, y compris un code postal valide, les numéros de téléphone, le numéro de client, le numéro de convention, le poids et les dimensions de l'envoi, une description du contenu, le pays de fabrication, la valeur déclarée pour le transport, la valeur déclarée aux fins de dédouanement, le type d'emballage, l'autorisation de l'expéditeur et la date.

Remarque : Un envoi groupé accompagné d'une seule lettre de transport aérien du service Priorité Mondial sera refusé même si chaque article de l'envoi est adressé au même destinataire. Reportez-vous aux modalités des envois du service Priorité Mondial à la section 8.4 pour obtenir d'autres renseignements quant aux exigences et aux conditions liées à l'emballage.

6.5 Frais d'expédition et poids

6.5.1 Tarif de base de votre article

Le tarif de base¹ pour l'expédition d'un article est énoncé sur les grilles tarifaires de Postes Canada mises à la disposition du client. Ces grilles tarifaires indiquent le tarif de base en fonction du poids réel de l'article et d'un équivalent volumétrique du poids réel correspondant. Consultez « Comment calculer l'équivalent volumétrique du poids réel (EV) » dans cette section.

Le client doit déclarer le poids réel d'un article sur la commande d'expédition ou sur le manifeste au moment de l'expédition. Il peut aussi déclarer les dimensions de l'article ou son équivalent volumétrique du poids réel. Il incombe au client, et à lui seul, de veiller à ce que les déclarations soient exactes.

Postes Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de mesurer tout article ou de le peser de nouveau et de calculer l'équivalent volumétrique du poids réel qui s'y applique. En vérifiant la déclaration du client, Postes Canada utilise uniquement des instruments de mesure approuvés pour un usage commercial par Mesures Canada. Lorsqu'un article est cubé, les dimensions calculées sont celles de la plus petite boîte dans laquelle l'article peut être contenu.

Détermination de votre tarif de base et des frais d'expédition totaux

Postes Canada établit le tarif de base, dans le cadre des limites prescrites en matière de poids et de dimensions pour le produit concerné, à partir du poids réel d'un article ou de l'équivalent volumétrique du poids réel, selon la plus importante des deux valeurs.

Le tarif de base pour un article, les frais s'appliquant aux options sélectionnées, les suppléments applicables, les frais additionnels et les taxes forment le total des frais d'expédition pour l'article et figureront sur la facture ou le reçu du client.

La facture ou le reçu indiquera les rajustements tarifaires s'appliquant à tous les articles pour lesquels Postes Canada exige le tarif de base en fonction d'un poids réel ou d'un équivalent volumétrique du poids réel, autre que ce qui a été déclaré par le client.

Lorsque le client ne fait aucune déclaration ou que, pour une raison ou une autre, la déclaration est inutilisable ou non disponible, Postes Canada facture selon un poids par défaut de 5 kg (11 lb).

Les articles contenus dans les envois des clients qui ne remplissent pas et ne soumettent pas tous les documents requis pour le service ou qui soumettent des documents inexacts pourraient, à la discrétion de Postes Canada :

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

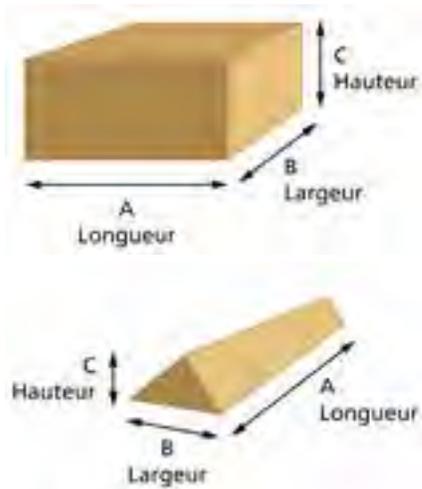
1. Bien que le tarif de base le plus bas pour la plupart des services corresponde au poids réel le plus bas ou à un équivalent volumétrique du poids réel de 0,750, certaines exceptions peuvent s'appliquer; et lorsque la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel dépasse 0,750, le tarif de base sera déterminé, dans tous les cas, en arrondissant le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel au 0,500 près.

Comment calculer l'équivalent volumétrique du poids réel (EV)

L'équivalent volumétrique du poids réel d'un article correspond au volume de l'article divisé par un facteur de densité :

$$\text{volume} \div \text{facteur de densité} = \text{équivalent volumétrique du poids réel (EV)}$$

On obtient le volume de l'article en multipliant les valeurs correspondant à sa longueur, sa largeur et sa hauteur. La mesure doit être prise à l'endroit où la valeur est la plus élevée (pour avoir les dimensions d'une boîte à six côtés pouvant contenir l'article).



Un facteur de densité de 6 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 166 (lorsque les mesures sont en pouces cubes) s'applique aux articles expédiés au moyen des services Colis accélérés ou Colis standard. Pour les services Priorité et Xpresspost, ainsi que tous les services à destination des États-Unis et du régime international (excluant les services Paquet repérable et Petit paquet), utilisez un facteur de densité de 5 000 (lorsque les mesures sont en centimètres cubes) ou de 139 (lorsque les mesures sont en pouces cubes). L'utilisation de ces facteurs de densité reflète l'expérience de Postes Canada selon laquelle un article d'une telle densité pèsera environ un kilogramme.

Exemple 1

Un article mesurant 100 cm sur 60 cm sur 20 cm a un poids réel de 8 kg. Selon les dimensions du colis, son volume est de 120 000 centimètres cubes. S'il est expédié au moyen du service Xpresspost, un facteur de densité de 5 000 s'appliquera, lui donnant ainsi un équivalent volumétrique du poids réel de 24.

Comme l'équivalent volumétrique du poids réel de 24 est supérieur au poids réel de 8 kg, les frais d'expédition doivent être calculés en fonction de l'équivalent volumétrique de 24.

Exemple 2

Un article mesurant 100 cm sur 60 cm sur 20 cm a un poids réel de 26 kg. Selon les dimensions du colis, son volume est de 120 000 centimètres cubes. S'il est expédié au moyen du service Colis standard, un facteur de densité de 6 000 s'appliquera, lui donnant ainsi un équivalent volumétrique du poids réel de 20.

Comme le poids réel est supérieur à l'équivalent volumétrique du poids réel, les frais d'expédition doivent être calculés en fonction du poids réel de 26 kg.

L'équivalent volumétrique du poids réel n'est ni une unité de mesure, ni une masse, ni un volume. Il s'agit d'un outil qui a été mis au point à partir d'une longue expérience au sein de l'industrie dans le but de définir les densités habituelles des colis et d'assurer une tarification plus exacte d'un article, compte tenu de son poids et de l'espace qu'il requiert dans un camion ou un avion.

6.6 Documents d'expédition obligatoires¹

6.6.1 Étiquettes d'expédition

Seules les étiquettes d'expédition produites selon les spécifications les plus récentes en matière d'étiquettes et approuvées par Postes Canada peuvent être utilisées. Les étiquettes qui ne sont pas créées et apposées correctement pourraient avoir une incidence sur la livraison de votre article, les données de suivi et les demandes de réclamation.

Poste Canada met à votre disposition les Outils électroniques d'expédition (OEE), qui offrent un moyen rapide et pratique de préparer vos documents d'expédition. Vous pouvez créer des étiquettes en ligne ou produire des manifestes en vous servant d'une solution logicielle hors ligne. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.

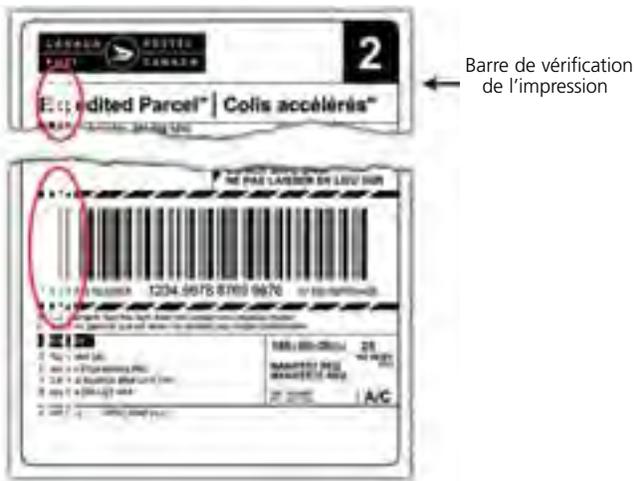
Les étiquettes produites à l'aide d'un logiciel d'expédition conçu par le client/une tierce partie sont également acceptables pour la préparation de vos documents d'expédition. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 5.3.2.

Si vous n'utilisez pas les Outils électroniques d'expédition (OEE), vous pouvez commander les étiquettes d'expédition pour vos articles en vous rendant sur le site postescanada.ca/cal ou en appelant le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.

Vérifier la qualité d'impression

- Toutes les étiquettes d'expédition doivent être produites selon les spécifications de fabrication de Postes Canada et y être conformes en tout temps. Ces spécifications nous permettent de nous assurer que les codes à barres peuvent être balayés et que les colis peuvent être traités à l'aide de notre équipement de tri mécanisé. Pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/etiquettes.
- Pour connaître les plus récentes spécifications, communiquez avec nous à l'adresse cenauto@postescanada.ca.
- Seules les étiquettes dotées d'une barre de vérification de l'impression noire continue sous le nom du service et l'icône d'identification du service (voir l'image à la page suivante) peuvent être traitées par notre équipement.
- Si une étiquette comporte des lignes blanches ou des points dans la barre de vérification de l'impression (encerclée dans l'image à la page suivante), la qualité d'impression du code à barres n'est pas optimale et l'étiquette pourrait ne pas être lue par notre équipement de balayage. Le cas échéant, il peut être nécessaire de nettoyer ou de remplacer le ruban d'imprimante ou la cartouche d'encre, ou bien de réparer l'imprimante utilisée pour produire ces étiquettes.

1. Reportez-vous à la section 6.9.3. pour le service Priorité Mondial.



Apposer l'étiquette d'expédition sur l'article

- Apposez l'étiquette d'expédition de façon visible, à plat et sans plis sur le côté le plus grand de l'article; elle ne doit pas couvrir les rebords de l'article ou être apposée d'une manière qui rend difficile le balayage du code à barres. Pour obtenir d'autres exemples, consultez le site postescanada.ca/etiquettesexpédition.
- Si l'article est plus petit que l'étiquette d'expédition, vous pouvez apposer cette dernière de façon à ce qu'elle couvre les bords du paquet, en vous assurant que le code à barres et la section de l'adresse soient bien à plat.
- Évitez de placer l'étiquette à l'endroit de fermeture de la boîte.
- Ne recouvrez pas l'étiquette d'une sangle ou d'un matériel qui réfléchit la lumière, comme du ruban adhésif.
- Pour les produits prépayés, assurez-vous que les étiquettes sont apposées bien droit, à plat et sans plis dans la zone prévue à cet effet au dos de l'enveloppe.
- Vous pouvez insérer l'étiquette et les autres documents d'expédition dans une pochette protectrice de plastique. L'étiquette d'expédition doit être insérée de sorte que le code à barres ne soit pas plié ou froissé et qu'il soit visible au travers de la pochette en plastique. Vous pouvez vous procurer la pochette en plastique (formulaire 200-12-555) en vous rendant sur le site postescanada.ca/cal ou en appelant le Service à la clientèle au 1 888 550-6333.
- Les étiquettes des tubes d'expédition doivent être apposées dans le sens de la longueur de sorte que les côtés du code à barres soient orientés vers les extrémités du tube pour faciliter le balayage. La garantie de livraison ne s'applique pas aux envois dans des tubes d'expédition cylindriques. L'emploi de tubes triangulaires ou rectangulaires est fortement recommandé.



Comment utiliser les numéros de repérage

- Chaque article doit porter une étiquette d'expédition ayant un numéro de repérage unique.
- Postes Canada n'accepte pas les envois groupés ayant des numéros de repérage en double.

- Les clients peuvent uniquement utiliser les numéros de repérage qui leur ont été attribués par Postes Canada et ne doivent pas créer leurs propres numéros.
- Les numéros de repérage ne peuvent pas être réutilisés avant 365 jours.
- Les articles dotés d'étiquettes d'expédition sur lesquelles figure un numéro de repérage qui a déjà été utilisé sur un envoi antérieur seront renvoyés à l'expéditeur.

Remarque : Il ne faut pas utiliser les adresses Correspondance-réponse d'affaires^{MC} pour les services de colis.

6.6.2 Manifestes et connaissances

À moins d'indication contraire sur l'étiquette d'expédition, au moment du dépôt ou de l'acceptation, tous les articles expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance, qui décrit précisément le contenu de l'envoi et l'emplacement de dépôt. Ces documents peuvent être créés par voie électronique, à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par un client/une tierce partie; ils peuvent aussi être préparés manuellement au moyen de l'un des deux formulaires de Postes Canada : le manifeste en nombre ou le connaissance. Des frais seront appliqués pour les documents de commande préparés manuellement.

Manifeste électronique

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel conçu par le client/par une tierce partie peuvent être utilisés pour commander des services d'expédition, imprimer des étiquettes d'expédition, transmettre la version électronique du manifeste à Postes Canada et imprimer des copies papier du manifeste. Une copie papier du manifeste doit accompagner tous les articles déposés ou ramassés aux fins d'expédition. Le fichier de données du manifeste électronique, lequel renferme des renseignements exhaustifs et exacts sur l'envoi, doit être transmis à Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage de l'envoi. Les articles pour lesquels aucun fichier de données électronique (manifeste) n'a été transmis au moment du dépôt ou du ramassage pourraient être refusés. Pour les services Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International ou Colis de surface – International, les clients doivent inclure les éléments de données de douane et de données sur le contenu des articles dans le fichier de données correspondant du manifeste transmis à Postes Canada au moment du dépôt ou avant le ramassage. Le non-respect de cette consigne risque d'entraîner le retour à l'expéditeur, des retards, une non-livraison ou l'annulation de la garantie.

Manifeste en nombre (formulaire 33-086-565)

- Le manifeste en nombre peut être utilisé pour certains services : produits prépayés avec options, articles à destination des États-Unis ou du régime international.
- Pour obtenir des directives détaillées quant à la manière de remplir un manifeste en nombre, consultez le site postescanada.ca/manifesteennombre.

Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées préimprimées du client en communiquant avec le Service à la clientèle, au 1 888 550-6333. Les connaissances pour envois du régime intérieur ne sont pas nécessaires si vous utilisez des manifestes et des étiquettes d'expédition.

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

6.6.3 Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition

Le client doit veiller à ce que les données saisies pour la création de l'étiquette, la production du manifeste et le dédouanement soient complètes, exactes et lisibles. Cela comprend :

- le numéro du client et le numéro de convention;
- l'adresse complète, y compris, sans toutefois s'y limiter, les points d'origine et de destination, le code postal valide, le nom de l'expéditeur, le nom de l'entreprise de l'expéditeur, le nom du destinataire, le nom de l'entreprise du destinataire et le numéro de téléphone du destinataire;
- le service d'expédition et les options sélectionnées;
- le poids du colis (le plus élevé entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, ou encore le poids réel accompagné des dimensions du colis); pour obtenir d'autres renseignements au sujet du tarif de base de votre article, reportez-vous à la section 6.5;
- pour les articles expédiés à des destinations internationales : les données de douane (raison de l'exportation, instructions en cas de non-livraison) et les données sur le contenu des envois (inscrire la quantité, la description, la valeur unitaire et le poids pour chaque article).

Documents douaniers

Des données de douane et des renseignements sur le contenu des articles complets et exacts doivent être fournis. Le non-respect de cette consigne risque d'entraîner le retour à l'expéditeur, des retards de livraison, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale. Les renseignements sur le contenu du paquet doivent être rédigés en français ou en anglais et peuvent aussi être traduits dans la langue du pays de destination. Pour en savoir davantage sur le dédouanement, reportez-vous à la section 6.9. Les documents d'expédition peuvent être transmis à la douane canadienne ou aux administrations douanières et postales internationales, ou aux opérateurs postaux désignés.

L'information ne sera utilisée que pour faciliter les procédés de douane relatifs à la livraison des articles postaux. Pour obtenir des renseignements sur les pratiques de Postes Canada en matière de renseignements personnels, consultez le site postescanada.ca/confidentialite.

6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada se réserve le droit d'imposer des suppléments pour des articles non standard, que ce soit en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, dont l'expédition entraîne des frais supplémentaires liés au traitement, à la main-d'œuvre et au transport. D'autres facteurs du marché (p. ex. la hausse du prix du carburant) indépendants de la volonté de Postes Canada peuvent parfois occasionner des suppléments.

Supplément pour carburant

Postes Canada se réserve le droit d'appliquer un supplément pour carburant à tous les articles. Un tel supplément sera appliqué aux tarifs d'expédition de base ainsi qu'à tout supplément applicable pour poids excédentaire. Pour obtenir des renseignements à jour sur le supplément pour carburant, consultez le site postescanada.ca/supplementcarburant.

Supplément pour tube d'expédition

Un supplément sera appliqué aux contenants pour expédition de forme cylindrique, car ils entraînent des coûts de manutention plus élevés. Le supplément ne s'applique pas aux articles des services Priorité Mondial, Petit paquet et Paquet repérable. Nous invitons les clients à utiliser des contenants d'autres formes (p. ex., triangulaires) afin d'éviter des coûts additionnels.

Supplément pour articles surdimensionnés

Un supplément sera appliqué aux articles dont l'une ou l'autre des dimensions est supérieure à un mètre en raison de la manutention manuelle supplémentaire nécessaire. Pour obtenir plus de précisions, reportez-vous à la section 6.1.

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

Remarque : L'option pour les articles surdimensionnés n'est pas offerte dans le cas des produits prépayés.

Supplément pour articles non emballés

Un supplément sera facturé pour tout article non emballé (en raison de sa forme ou de ses dimensions, comme un sceau ou un pneu). Un article non emballé peut être accepté dans les situations suivantes :

- il est peu probable que l'article soit endommagé ou cause des dommages à l'équipement postal ou à d'autres articles;
- il est peu probable que l'article cause des blessures aux personnes qui le manipuleront;
- l'article est expédié au Canada ou aux États-Unis.

Remarque : Les articles non emballés ne sont pas permis dans le cas des produits prépayés.

Supplément pour documents préparés manuellement

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

Supplément pour commande non transmise

Un supplément sera appliqué aux commandes qui n'ont pas été transmises à une installation postale approuvée par Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage des envois. Tous les articles déposés ou ramassés doivent être accompagnés d'un document de commande de Postes Canada (manifeste ou connaissance) au moment du dépôt.

Supplément pour article sans manifeste

Des frais s'appliqueront si un article est expédié par Postes Canada et qu'il n'a pas été déclaré sur la commande électronique.

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

Des frais seront appliqués aux colis dont les données d'adressage sont incomplètes ou inexactes, ou dont les codes à barres sont illisibles et ne peuvent pas être traités par nos systèmes automatisés. Afin de respecter les exigences actuelles en matière d'expédition relatives au codage à barres et à l'adressage, reportez-vous aux sections 6.6.1 et 6.7.

Les frais s'appliqueront de la façon suivante :

Services de colis	Frais de correction d'adresses	Frais de correction d'étiquettes code à barres
Canada	✓	✓
États-Unis et régime international	s.o.	✓

6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada

Afin de maximiser l'efficacité opérationnelle de notre équipement et de notre réseau, on peut demander au client de préparer et de déposer ses envois de façon à ce qu'il respecte différents facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'emplacement de l'installation de dépôt du client ou approuvée par Postes Canada, la taille, le type de service ou la destination des articles expédiés. Par exemple, Postes Canada peut demander ce qui suit aux clients :

- prévoir une heure de dépôt;
- trier le courrier selon la taille, le type de service ou la destination;
- effectuer plusieurs dépôts ou ramassages dans la journée.

Pour les ramassages et les dépôts qui comptent plus de 20 articles, le client doit trier les articles selon leur forme (p. ex., colis, paquets et documents). Les dimensions et les poids minimaux et maximaux pour chacune des catégories de forme sont indiqués à la section 6.1.

S'il y a lieu, au moment du ramassage ou du dépôt, tous les articles expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance, lequel décrit le contenu de l'envoi et l'emplacement de dépôt.

Lorsque les articles d'un envoi sont déposés dans plusieurs emplacements, un manifeste doit être fourni pour chaque emplacement de dépôt. Les articles déposés dans un emplacement autre que celui indiqué sur le manifeste ou qui ne figure pas sur ce dernier ne seront pas accompagnés de garanties de service et pourraient être refusés ou retournés à l'expéditeur aux frais du client. Un supplément pourrait également être facturé.

6.8.1 Bureau de poste

Les articles peuvent être déposés à n'importe quel bureau de poste pendant les heures d'acceptation établies. Pour trouver un bureau de poste près de chez vous, consultez le site postescanada.ca/bureaudeposte.

6.8.2. Dépôt à une installation postale approuvée par Postes Canada

- Les articles peuvent être déposés les jours ouvrables pendant les heures d'acceptation établies.
- Dans certaines régions éloignées, il peut être nécessaire de déposer un envoi à une installation postale particulière.
- Pour obtenir des renseignements détaillés sur l'emplacement des installations de dépôt, et sur les produits et les volumes pouvant y être déposés, consultez le site postescanada.ca/lieuxdedepot.

6.8.3 Services de ramassage

Postes Canada propose une vaste gamme de services de ramassage. Le ramassage sur demande est offert pour les envois comprenant un seul article et il n'y a pas de frais supplémentaires lorsque vous ajoutez un article du service Priorité ou Priorité Mondial. Les clients qui ont besoin de services de ramassage à horaire fixe quotidien ou régulier bénéficieront de structures tarifaires plus abordables.

Utilisez le service de ramassage sur demande pour organiser un ramassage unique à une heure qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que votre envoi ne comprenne un article Priorité ou Priorité Mondial. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à un mois à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients qui paient par carte de crédit) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Vous pouvez organiser un ramassage sur demande ou établir un service de ramassage à horaire fixe à l'aide de notre outil de demande en ligne. Pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage, consultez le site postescanada.ca/ramassage. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous aux sections 2.3.7 et 3.4.6. Pour prendre connaissance des modalités, consultez la section 8.3.11.

6.8.4 Dépôts à volume élevé

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Postes Canada au 1 888 550-6333 pour fixer l'heure du dépôt de volumes élevés d'articles à toute installation postale approuvée par Postes Canada. Les exigences en matière d'ordonnancement et de volume peuvent varier d'un emplacement à l'autre.

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

Il doit y avoir un espace d'au moins 25 mm (1 po) entre le haut du contenu empilé et le dessus du conteneur. Les monoteneurs peuvent être superposés pour l'envoi. Le poids maximal du monoteneur rempli ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb), en incluant le poids du monoteneur lui-même (97 kg ou 213,8 lb).

Lorsque des palettes sont utilisées, elles doivent être solides et stables, et les colis doivent être empilés en rangées irrégulières ou en blocs, ou bien combinés avec des boîtes pour palettes en carton ondulé (Gaylord) pour les articles qui sont plus petits ou qui ne peuvent pas être empilés. Le chargement doit être contenu à l'intérieur des limites de la palette et être solide. La hauteur d'une palette et de son chargement ne doit pas dépasser 178 cm (70 po).

L'emballage sous film étirable ou les sangles en plastique sont fortement recommandés afin de maintenir le chargement en place. La palette et son chargement doivent être recouverts de trois couches de film étirable ou le chargement doit être attaché à quatre points au moyen de sangles. Les courroies métalliques ne sont pas permises.

Superposition

Les palettes de colis et les palettes associées à des monoteneurs de carton Gaylord peuvent être superposées. La hauteur combinée des deux palettes ne doit pas dépasser 224 cm (88 po) et le poids combiné des deux palettes et du chargement ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb).

Le chargement doit être solide et stable. Les articles lourds doivent être placés d'abord, puis les plus légers sur le dessus. Les deux palettes doivent être solidement attachées ensemble à l'aide de sangles en plastique ou de film étirable. La partie inférieure du chargement doit avoir une surface plane horizontale robuste ou être munie d'un couvercle (les monoteneurs de carton Gaylord de la partie inférieure doivent avoir un couvercle aux fins de superposition).

Remarque : Toutes les palettes, qu'elles soient individuelles ou superposées, doivent être solides et il faut prendre les mesures qui conviennent pour éviter tout déplacement, renversement et effondrement.

Spécifications relatives aux palettes

- La palette ne doit pas dépasser 1,22 m (48 po) de longueur et 1,02 m (40 po) de largeur.
- Les palettes doivent être accessibles des quatre côtés par chariot élévateur à fourche de Postes Canada et de deux côtés par transpalette de Postes Canada.
- Les ouvertures pour les fourches doivent mesurer au minimum 102 mm (4 po) de hauteur pour les côtés opposés de la palette n'ayant pas de planches de palettes inférieures et au minimum 89 mm (3,5 po) pour les côtés opposés dotés de planches de palettes inférieures.

6.8.5 Boîte aux lettres publique

- Les produits prépayés du régime intérieur, du régime international et à destination des États-Unis¹ peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques, y compris les boîtes aux lettres communautaires et les boîtes postales multiples, si aucune autre option n'est achetée.
- Les articles du régime intérieur, du régime international et à destination des États-Unis qui sont traités et payés (par numéro de compte, par carte de crédit ou par compte de fournisseur) au moyen de la version en ligne des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou de la Saisie d'une commande express des OEE – Expédier au Canada de Postes Canada peuvent être déposés dans les boîtes aux lettres publiques si leurs dimensions le permettent.

- Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique sont considérés comme étant déposés le jour ouvrable suivant.
- Les articles déposés dans les boîtes aux lettres publiques ne font pas l'objet d'un balayage au point d'origine.

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

6.9 Exigences en matière de dédouanement

6.9.1 Renseignements généraux

Les documents douaniers constituent l'un des éléments les plus importants des envois du régime international. Le fait de remplir tous les documents requis réduira le risque que l'article soit retenu à la douane. La compréhension et le respect des exigences prescrites permettent d'accélérer le dédouanement et la livraison. Le client doit veiller à ce que tous les documents douaniers pertinents soient annexés à l'envoi.

Postes Canada n'est pas responsable des dommages directs, indirects, spéciaux, secondaires ou consécutifs résultant du fait que l'expéditeur n'a pas indiqué tous les renseignements requis sur les formulaires de Postes Canada à remplir pour les services d'expédition à destination des États-Unis ou du régime international. Tous les envois sont assujettis aux lois et règlements en vigueur au Canada et dans le pays de destination.

Des documents douaniers sont requis pour tous les articles expédiés à partir du Canada. Une étiquette d'expédition comprenant une zone Déclaration en douane à remplir avec précision pour les articles qui ne sont pas des documents est associée à chacun des services à destination des États-Unis et du régime international.

Une copie papier dûment remplie de la facture commerciale générée à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client ou une tierce partie doit être jointe à l'étiquette d'expédition pour chaque envoi.

Pour obtenir des renseignements sur les exigences de base en matière de documents douaniers, reportez-vous à la section 6.9.5, visitez le site postescanada.ca/guidedespostes ou communiquez avec le Service à la clientèle au 1 888 550-6333. Pour tout article du régime international (à l'exception des destinations aux États-Unis) dont la valeur du contenu est de 2 000 \$ CA ou plus, l'expéditeur doit remplir et joindre le formulaire n° B13A, *Déclaration d'exportation* (accessible sur le site Web www.cbsa-asfc.gc.ca). Les articles dont le contenu est contrôlé ou réglementé doivent aussi faire l'objet d'une inspection par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC); quelle que soit leur valeur, un formulaire B13A doit être rempli pour ces types de marchandises. Pour obtenir plus de précisions, consultez le site Web de l'ASFC, à l'adresse www.cbsa-asfc.gc.ca, plus particulièrement le document *L'exportation de marchandises du Canada : un guide pratique à l'intention des exportateurs*. Reportez-vous également à la section 6.2 portant sur les articles inadmissibles.

1. Les articles Priorité et Priorité Mondial ne peuvent pas être déposés dans les boîtes aux lettres publiques en raison du court délai de transit de ces paquets.

Remarque : Tous les envois doivent faire l'objet d'une inspection par les autorités du pays de destination. La sous-évaluation de la valeur d'un article ou la déclaration inexacte de son contenu peut entraîner la saisie de l'article, un retard de livraison ou le refus de l'article par le pays de destination. Le client doit veiller à l'exactitude des renseignements fournis. Postes Canada (ainsi que FedEx^{MC}, dans le cas des articles Priorité Mondial) ne pourra être tenue responsable de l'exactitude, de l'intégralité ou de l'applicabilité d'une déclaration en douane ou de tout autre document. Pour obtenir d'autres renseignements sur les douanes, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes.

Le terme « document » est utilisé aux fins de description d'un envoi d'articles papier n'ayant aucune valeur commerciale et ne nécessitant pas de facture commerciale, notamment les articles de correspondance personnels et d'affaires.

6.9.2 Procédés de dédouanement

Un des deux types de dédouanement ci-dessous s'applique, selon le service d'expédition choisi.

- **Présentation postale** : Lorsque des articles sont expédiés par les services Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International, Colis de surface – International, Petit paquet par avion – É.-U., Petit paquet par avion – International, Petit paquet de surface – International, Paquet repérable – É.-U. ou Paquet repérable – International, Postes Canada les confie à l'opérateur postal désigné du pays destinataire. L'opérateur désigné du pays destinataire remet l'article aux services douaniers aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.

Des données de douane et des renseignements sur le contenu des articles devront être indiqués dans les champs obligatoires lors de la création d'une commande pour les services suivants : Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International (à l'exception des produits prépayés) et Colis-avion – International ou Colis de surface – International. Les clients commerciaux qui se servent des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un système d'expédition élaboré par les clients ou une tierce partie devront saisir les données de douane et les renseignements sur le contenu des paquets afin de pouvoir traiter un envoi. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale.

- **Dédouanement commercial** : On a recours à un courtier en dédouanement lorsque les articles sont expédiés par l'entremise du service Priorité Mondial. Un fichier électronique qui contient des précisions sur le contenu de chaque article est envoyé au courtier en douane. Ce dernier soumet l'article et les renseignements relatifs au contenu aux représentants de la douane du pays destinataire aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.

Dans les deux cas, les représentants de la douane décident quels articles doivent être inspectés et établissent s'ils respectent les exigences qui s'y rattachent. Les taxes, les droits de douane et les frais de traitement sont payables par le destinataire.

6.9.3 Exigences en matière de dédouanement commercial pour les envois du service Priorité Mondial

Tous les envois du service Priorité Mondial autres que des documents doivent être accompagnés de trois exemplaires dûment remplis d'une facture commerciale ou d'une déclaration relative à la facture.

Remarque : La facture commerciale ou la déclaration relative à la facture doit être remplie en anglais ou en français (accompagnée d'une traduction anglaise dans ce deuxième cas). Aux fins de dédouanement, une valeur doit être déclarée pour chaque envoi. Il faut évaluer les documents afin de leur attribuer une valeur nominale. D'autres documents douaniers (pour l'importation ou l'exportation) pourraient être requis, selon la nature du contenu et la destination. Le client doit veiller à ce que tous les documents douaniers pertinents soient exacts et annexés aux envois assujettis au dédouanement commercial. Le courtier en douane ou l'agent des services douaniers du pays de destination peut demander le paiement de taxes, de droits et de frais de traitement avant d'acheminer l'envoi en vue de sa livraison. Tous les articles doivent satisfaire aux règlements douaniers du pays de destination.

6.9.4 Articles non distribuables

Les articles non distribuables seront retournés aux frais de l'expéditeur. En ce qui concerne les envois du service Priorité Mondial, on communiquera avec l'expéditeur, qui devra autoriser le retour et accepter d'acquitter les frais, les droits et les taxes applicables. Sinon, l'article sera détruit.

6.9.5 Documents douaniers

Il est facile d'expédier des articles à l'étranger en se servant de l'outil de renseignements sur les douanes pour :

- savoir quelles sont les descriptions les plus précises, et quels sont les codes du système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (SH);
- connaître le coût livré estimé pour vos envois, y compris les droits et les taxes;
- obtenir des renseignements sur la conformité, y compris les restrictions et les interdictions.

Pour savoir comment remplir votre déclaration en douane ou pour en apprendre davantage sur les formalités douanières, rendez-vous sur la page de notre outil en ligne à postescanada.ca/droitsettaxes.

Remarque : Pour l'expédition d'envois commerciaux autres que des documents, il est préférable que les exportateurs précisent le pays d'origine et le numéro tarifaire à six chiffres du système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (code SH, mis au point par l'Organisation mondiale des douanes).



Le Groupe d'entreprises de Postes Canada

Avec le Groupe d'entreprises, Postes Canada offre une gamme de solutions de logistique et de gestion du transport ainsi que des services de prise en charge de marchandises de bout en bout. Le Groupe d'entreprises de Postes Canada est composé de Postes Canada et de ses trois principales filiales en propriété non exclusive : Groupe SCI inc., Purolator Inc. et Innovapost Inc. La vision du Groupe d'entreprises consiste à être un fournisseur de services de choix, qui répond aux besoins des Canadiens, aujourd'hui et à l'avenir.

Des solutions novatrices

Groupe SCI inc. (SCI) offre des solutions novatrices de logistique et de gestion du transport à plusieurs marques nord-américaines du groupe-clients 1. Par l'intermédiaire de ses filiales Logistique SCI, Progistix-Solutions et First Team Transport, SCI aide votre entreprise à développer la meilleure chaîne d'approvisionnement dans son domaine pour vous permettre de tirer un maximum d'efficacité et de limiter vos coûts d'exploitation.

Autres services de logistique et de transport

SCI Logistique démontre son expertise dans les industries de la vente au détail, de la haute technologie, des télécommunications et des soins de santé, en offrant toute une gamme de services de logistique des contrats, de solutions de gestion du transport (y compris la livraison accélérée le jour même) et de services de transport de marchandises attentionnés. SCI Logistique réduira les coûts des entreprises et améliorera leurs services grâce à la conception, à la mise en oeuvre et à l'exploitation de chaînes d'approvisionnement plus efficaces.

7.1 Logistique SCI

Logistique SCI est un expert canadien du domaine des chaînes d'approvisionnement. Ses solutions de logistique intégrées et uniques contribuent au succès de clients oeuvrant dans divers secteurs, d'un océan à l'autre.

Soutenues par un service de transport le jour même, ces solutions couvrent le cycle de vie complet des produits et permettent d'améliorer la logistique de distribution des produits finis et des opérations après-vente. Au Canada, SCI est un chef de file en matière de services de transport attentionnés pour les produits de grande valeur.

Visitez le site www.scilogistics.com/fr pour en savoir plus.

7.1.1 Solutions de logistique pour le secteur des soins de santé

De nombreux fournisseurs de soins de santé se tournent vers de nouvelles stratégies commerciales qui stimulent la productivité et améliorent les niveaux de service, tout en respectant les règlements du Canada liés aux bonnes pratiques de fabrication.

Afin d'aider les organisations du secteur des soins de santé à rehausser l'efficacité de leur chaîne d'approvisionnement, Logistique SCI fournit des modèles d'impartition de logistique novateurs. Ces solutions offrent à ces organisations des occasions de profiter de pratiques d'approvisionnement regroupé et de réaliser davantage d'économies grâce à la consolidation des activités d'entreposage et de distribution hors site, aux investissements en TI, à la planification de la demande, à la propriété des stocks différée, aux services de livraison à domicile et à l'hôpital et à la facturation des clients. Ces solutions permettent de réduire les coûts et d'améliorer les procédés administratifs.

Logistique SCI offre aussi un modèle de commercialisation directe aux fabricants d'appareils médicaux, et permet aux organisations de services partagés de profiter des économies qu'offrent l'entreposage et la distribution hors site.



7.1.2 Solutions de logistique pour le secteur des technologies

Logistique SCI suit la progression du marché dynamique des technologies et propose une vaste gamme de services qui permettent aux clients de réduire leurs niveaux de stock et leurs coûts de distribution, et de lancer des produits plus rapidement. Les solutions de SCI augmentent la rapidité et la visibilité des chaînes d'approvisionnement. SCI répond aussi aux besoins de logistique après-vente, notamment pour la distribution, la réparation, le retour et l'élimination des pièces essentielles. Les fabricants de matériel d'origine (FMO), les revendeurs à valeur ajoutée et les fournisseurs de services se fient à SCI pour la logistique du matériel de bureau, des guichets automatiques bancaires, du stockage des données, du matériel de point de vente, des panneaux numériques et des kiosques automatisés.

7.1.3 Solutions de transport

Si vos produits nécessitent une livraison le jour même, une manutention spéciale ou des services d'inspection, de configuration et d'installation, Logistique SCI offre une gamme de services de livraison accélérée, de services de transport attentionnés et de services techniques évolués.

Services de livraison accélérée – Logistique SCI vous aide à faire en sorte que votre envoi arrive rapidement à destination. Dans les limites de la plupart des villes métropolitaines canadiennes, Logistique SCI offre toute une gamme d'options de livraison, notamment :

- 30 minutes : ramassage et livraison en moins d'une demi-heure;
- 60 minutes : ramassage et livraison en moins d'une heure;
- 90 minutes : ramassage et livraison en moins d'une heure et demie;
- 2 heures : ramassage et livraison en moins de deux heures;
- 4 heures : ramassage et livraison en moins de quatre heures;
- livraison au prochain vol.

Transport spécialisé – SCI est un chef de file national du transport attentionné de produits de grande valeur. Nos clients des secteurs des technologies, des soins de santé, de la vente au détail et de la finance se tournent vers Logistique SCI pour un transport fiable et sécuritaire des produits de grande valeur.

Afin de mieux soutenir votre chaîne d'approvisionnement, SCI prend également en charge l'expédition de vos articles de quai à quai partout au Canada, en Amérique du Nord et à l'étranger. Nous gérons les chargements complets et partiels, que ce soit par remorque à conteneur sec, camion à plate-forme ou camion à température contrôlée. Les délais de livraison critiques, le ramassage et le respect des horaires d'expédition sont notre spécialité. Toute la marchandise est livrée avec le plus grand soin et au moyen de véhicules à suspension pneumatique à la fine pointe de la technologie.

Services techniques évolués – Par l'entremise de solutions intégrées de transport, les clients des secteurs de la technologie et des soins de santé de SCI bénéficient d'un large éventail de services techniques évolués. L'inclusion de ces services dans les solutions de logistique permet aux clients de réduire les coûts de main-d'œuvre technique, de simplifier l'installation et la désinstallation et de gérer rigoureusement les actifs grâce à la logistique inversée. Les services techniques évolués prennent en charge les déploiements de nouveau matériel, l'implantation par étape, les projets d'actualisation technologique ainsi que les services de réparation qui permettent à votre entreprise de poursuivre ses activités. Les activités de configuration et d'entreposage temporaire ont lieu dans les centres de services techniques évolués, mais de nombreux services sont exécutés sur le terrain, chez les clients, notamment l'installation, les déplacements, les ajouts, les modifications et les mises au rebut, le branchement des éléments et des réseaux, les essais, les démonstrations, la gestion des métiers (p. ex., câblage, climatisation, électricité), le tri, les diagnostics, les réparations, les remplacements et la configuration.

SCI fournit également des services de logistique inversée pouvant inclure la vérification du matériel, le suivi de la suppression des données, la désinfection et l'inspection dans les centres de configuration. En outre, selon la volonté du client et l'état des articles, ceux-ci peuvent être réparés, récupérés, recyclés ou mis au rebut.

Les services techniques évolués de SCI sont adaptés aux besoins des clients; ils peuvent être intégrés ou utilisés individuellement.

Pour en savoir davantage au sujet des solutions que vous offre Logistique SCI, consultez le site www.scilogistics.com/fr ou communiquez avec Logistique SCI par courriel, à l'adresse business.development@scilogistics.com, ou par téléphone, au 1 888 755-1528.





Comprendre votre convention

Apprenez-en davantage sur les tarifs, les options de paiement flexibles, les modalités d'utilisation et les grilles tarifaires pour tirer le maximum de la convention que vous avez conclue avec Postes Canada.

Reportez-vous toujours aux plus récentes conditions générales

Les conditions générales contiennent les définitions, les obligations et la limitation de responsabilité, sous réserve de modification. Visitez postescanada.ca/conditionsgenerales pour obtenir la plus récente version.

Tarifs, paiement et conditions générales

8.1 Tarification

Les données sur les tarifs des services de colis de Postes Canada figurent sur des grilles tarifaires, offertes séparément.

Le client reconnaît que le tarif de base des articles expédiés est établi en fonction de nombreux facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter :

- les services sélectionnés;
- les options de service sélectionnées;
- le poids de l'envoi;
- l'origine et la destination de l'envoi;
- le nombre de points de dépôt et leur emplacement (installation postale où les articles sont déposés);
- le volume convenu.

Le client reconnaît que les tarifs reflètent les faits ci-dessus présentés à Postes Canada et que cette dernière se fonde sur ces données pour déterminer le tarif de base. Ces faits présentés à Postes Canada constituent le « profil d'expédition » du client. Le client reconnaît qu'un changement important apporté à son profil d'expédition doit être communiqué sans délai à Postes Canada et que cette dernière peut modifier le tarif de base pour qu'il reflète les changements en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours civils. Si le client ne communique pas les changements apportés à son profil d'expédition et que Postes Canada en prend connaissance, Postes Canada peut modifier le tarif de base en conséquence en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours civils.

8.2 Paiement

8.2.1 Options liées au mode de paiement

La section suivante décrit les différentes options liées au mode de paiement qui sont acceptées pour les services de colis, y compris le service Priorité^{MC} Mondial. Cependant, il se peut que certaines installations de Postes Canada n'acceptent pas toutes les options.

- Si vous disposez de conditions de crédit préautorisées, vous pouvez sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera ensuite facturé à votre compte et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 8.2.1.1, « Conditions de crédit préautorisées – Compte ».
- Les clients qui ne sont pas admissibles aux conditions de crédit doivent verser la totalité du paiement, aux tarifs non réduits, au moment du dépôt. Sinon, le dépôt ne sera pas accepté. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la section 8.2.1.6, « Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit ».

8.2.1.1 Conditions de crédit préautorisées – Compte

8.2.1.2 Utilisation du « COMPTE »

Les clients qui disposent de conditions de crédit préautorisées peuvent sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera facturé au compte du client et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront. Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de Postes Canada, le paiement devra être versé net dans les quinze (15) jours suivant la date de la facture.

2.1 Facture

Si le mode « COMPTE » a été choisi pour payer l'envoi, Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais portés à son compte. Les frais indiqués sur la facture sont un résumé des envois et des commandes (manifestes/connaissances) qu'un client a soumis à Postes Canada, à l'exception de ce qui suit :

Les clients qui choisissent de payer les services par carte de crédit ne recevront pas de facture. Toutefois, Postes Canada fournit les détails des transactions par carte de crédit par l'entremise du service [postel^{MC}](#). Visitez le site [postel.ca](#) pour vous inscrire à [postel](#) ou pour obtenir d'autres renseignements au sujet de ce service. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'option de paiement par carte de crédit, consultez la section 8.2.1.7, « Carte de crédit ». Le client doit aviser le Groupe de gestion du crédit de tout écart de facturation, en composant le 1 800 267-7651. Les écarts de facturation doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les 90 jours suivant la date indiquée sur la facture; après ce délai, on considérera la facture comme acceptée par le client.

Si Postes Canada doit répondre à tout écart de facturation signalé par (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 ou des frais d'enquête (des frais d'enquête s'appliqueront dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litige ont été calculés correctement sur la facture originale). Postes Canada se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de refuser une demande de remboursement ou un crédit équivalant aux frais d'expédition de tout envoi, lorsqu'une telle demande est effectuée par une partie autre que le payeur des frais d'expédition.

Le client peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit.

Les clients peuvent accéder à une copie de leur facture par l'intermédiaire de notre service en ligne gratuit. Consultez la section 8.2.1.5, « Gestion de mes comptes » pour obtenir d'autres renseignements.

2.2 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit :

- paiement bancaire automatique;
- paiement automatique des factures par carte de crédit (une fois l'approbation de Postes Canada obtenue);
- paiement en ligne;
- paiement par chèque ou mandat-poste.

Les clients désirant s'inscrire au paiement automatique des factures ou au paiement en ligne devront remplir et soumettre le formulaire pertinent qu'ils peuvent se procurer à l'adresse [postescanada.ca/fdc](#) ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Les chèques ou mandats-poste doivent être libellés à l'ordre de la « Société canadienne des Postes », contenir le numéro de client de Postes Canada et être accompagnés du talon de paiement. Le paiement doit être envoyé à l'adresse suivante :

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

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

8.2.1.3 Soldes en souffrance et frais administratifs

3.1 Paiement en retard

Les soldes en souffrance seront assujettis à un supplément pour paiement en retard. Ce supplément sera calculé au taux de 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.

Dans le cas d'un montant en souffrance, Postes Canada peut choisir de porter immédiatement à la dette toute somme reçue du client ou redevable par Postes Canada au client. Ce droit de compensation s'ajoute à tous les autres droits et recours à la disposition de Postes Canada et ne restreint nullement la capacité de Postes Canada de les exercer. Postes Canada ne versera aucun intérêt sur les fonds détenus dans le compte du client.

3.2 Frais de gestion des comptes

Paiements retournés

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

Copies des documents

Les clients désirant un exemplaire des factures peuvent y accéder par l'entremise de notre service en ligne gratuit. Consultez la section 8.2.1.5, « Gestion de mes comptes » pour obtenir d'autres renseignements. Les demandes d'exemplaires de factures ou d'autres documents (p. ex. connaissements, manifestes, bordereaux d'expédition) traitées par notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais supplémentaires seront facturés pour les éléments dont la création date de plus de six mois, s'il y a lieu.

Corrections

Les clients désirant que des corrections soient apportées aux commandes ou aux factures, ou les clients transmettant des commandes électroniques invalides ou en retard, lorsque Postes Canada n'est pas responsable, sont assujettis à des frais de service supplémentaires.

Enquêtes

Dans le cas où Postes Canada doit mener une enquête sur des écarts liés à la facture (y compris, sans toutefois s'y limiter, relativement au non-respect des garanties de service), elle peut appliquer des frais supplémentaires pour chaque contestation pour laquelle l'enquête révèle que la facture initiale était correcte.

Postes Canada se réserve le droit de modifier les frais d'administration, à tout moment et sans préavis. Le client peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

8.2.1.4 Relevé de compte

Chaque mois, le client reçoit un relevé de compte, à condition d'avoir utilisé son compte pour payer des envois. Ce relevé résume les factures traitées, tout rajustement connexe et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

8.2.1.5 Gestion de mes comptes

Sur le site Web postescanada.ca/cal, les utilisateurs inscrits peuvent accéder à la page « Gestion de mes comptes » sous le menu déroulant « Outils ». Cette page fournit un environnement sécuritaire et pratique grâce auquel les clients peuvent accéder aux données de leur compte en ligne. Les clients ayant ouvert une session peuvent vérifier l'état de leur compte et effectuer un paiement en ligne par l'intermédiaire de la page « Gestion de mes comptes ». Il suffit de communiquer avec le Groupe de gestion du crédit, au 1 800 267-7651, pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe afin d'accéder à la page « Gestion de mes comptes ».

8.2.1.6 Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit

6.1 Options liées au mode de paiement au moment du dépôt

Les clients sans conditions de crédit préautorisées doivent verser la totalité du paiement aux tarifs non réduits par l'un des modes suivants :

- chèque commercial certifié (les paiements effectués par chèque commercial non certifié ne sont acceptés qu'avec l'approbation de Postes Canada);
- argent comptant (bureaux de poste seulement);
- mandat-poste;
- carte de crédit (certaines conditions s'appliquent); consultez la section 8.2.1.7, « Carte de crédit »;
- carte de débit (certaines conditions s'appliquent);
- compte de fournisseur.

Remarque : Il se peut que certaines installations de Postes Canada n'acceptent pas toutes les options.

8.2.1.7 Carte de crédit

Les cartes de crédit Visa^{MC}, MasterCard^{MC} et American Express^{MC} peuvent être utilisées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

- lorsque le client utilise les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada et qu'il sélectionne l'option « CARTE DE CRÉDIT » (le montant sera imputé à la carte de crédit au moment du dépôt);
- tel qu'il est stipulé dans le *Guide des postes du Canada* ou d'autres documents publiés par Postes Canada et d'application générale pour les clients de Postes Canada, lesquels peuvent être modifiés de temps à autre.

Remarque :

- a) Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
- b) À l'exception des clients inscrits au paiement préautorisé par carte de crédit, les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour le paiement de factures ou pour le règlement de soldes de comptes.
- c) Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux installations de Postes Canada dotées de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

8.2.1.8 Utilisateurs autorisés

Le client peut permettre à un tiers d'utiliser son numéro de client ou son numéro de convention. Reportez-vous au formulaire d'activation d'une convention ainsi qu'à la section 8.3.1, « Définitions » et à la section 8.3.9, « Utilisateurs autorisés » dans les conditions générales. Un représentant de Postes Canada peut vous expliquer dans quelles conditions cela est possible et quelles personnes peuvent être considérées comme des utilisateurs autorisés.

8.2.1.9 Compte de fournisseur

Le paiement par compte de fournisseur constitue un mode de paiement acceptable.

8.3 Conditions générales

Les conditions énoncées ci-après s'appliquent aux services de colis, à l'exception du service Priorité Mondial. Veuillez vous reporter à la section 8.4 pour connaître les modalités qui s'appliquent au service Priorité Mondial. Postes Canada fournit des services de courrier et autres produits et services de livraison. Les parties souhaitent établir les modalités régissant l'offre de ces produits et services par Postes Canada ainsi que l'utilisation de ceux-ci par le client. Selon les obligations mutuelles précisées dans la présente convention, les parties s'entendent sur les définitions ci-après.

8.3.1 Définitions

1.1 « Société affiliée » correspond à l'ensemble des personnes morales telles qu'elles sont définies dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.

1.2 « Convention » correspond au sens donné à la section 8.3.14.

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

1.4 « Tarifs publiés applicables » correspond, dans le cas de chaque produit et service, aux tarifs applicables comprenant les frais ou suppléments établis par Postes Canada sans inclure les réductions applicables et entrant en vigueur au moment du dépôt, tels qu'ils sont publiés ou rendus disponibles par Postes Canada en vue d'une application générale à ses clients et modifiés de temps à autre.

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

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

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

1.8 « 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 « 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 à l'adresse postescanada.ca/oe.

1.10 « 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.

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

1.12 « Article » correspond à un article unique ou à un objet de correspondance, préparé et posté à l'aide d'un produit ou service conformément à la présente convention.

1.13 « Produits et services » correspond aux produits et services vendus, à l'exception du service Priorité 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 « Fournisseur » désigne une personne autorisée par Postes Canada pour agir à titre de payeur pour des produits et services utilisés par une tierce partie.

1.15 « Compte de fournisseur » désigne un crédit accordé par un fournisseur à une tierce partie, ou des sommes fiduciaires réservées à cet effet, pour payer des produits et services utilisés par cette tierce partie.

1.16 « 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.

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

1.18 La signification des autres termes qui ne sont pas définis précisément dans la présente convention provient du Guide du client applicable, du *Guide des postes du Canada* ou de toute autre publication de Postes Canada s'appliquant aux clients en général.

8.3.2 Obligations de Postes Canada

2.1 Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés en vertu de la présente convention, conformément aux normes de livraison applicables établies dans le Guide du client ou à l'adresse postescanada.ca/normesdelivraison ou s'appliquant de façon générale aux clients de Postes Canada, ainsi qu'à toute modification qui peut leur être apportée. À moins d'être expressément énoncées dans la présente convention, les normes de livraison établies par Postes Canada relativement à ses produits et services ne sont pas des garanties d'exécution.

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

8.3.3 Obligations du client

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

3.2 Le client convient d'acheter les produits et services selon les tarifs publiés applicables stipulés dans la grille tarifaire qui sont assujettis aux pourcentages de réduction applicables et qui comprennent tous les frais, droits supplémentaires et taxes en vigueur. Les tarifs publiés applicables demandés peuvent faire l'objet d'une vérification, d'une correction ou d'un rajustement relativement aux frais, aux droits supplémentaires et aux taxes en vigueur.

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

3.4 Si la convention le précise, le client convient de respecter le volume minimal d'articles requis par dépôt ou le volume annuel convenu pour chacun des produits et services.

3.5 Si la convention applicable à un produit ou service le précise, le client doit annexer une commande électronique précise, dans le format approuvé ou indiqué par Postes Canada, à chaque dépôt.

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

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

3.7 Outre l'indemnisation mentionnée dans la section 8.3.6, le client s'engage à indemniser Postes Canada de toutes réclamations et demandes de même que de tout préjudice et dommage, direct ou indirect, que Postes Canada et son représentant désigné pourraient subir à la suite du non-respect des modalités de la présente convention, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec le non-respect de ces modalités.

8.3.4 Privilège exclusif

4.1 Le client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux règlements y afférents, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la livraison des lettres au Canada. Sans porter préjudice à tout autre droit ou recours que pourrait autrement avoir Postes Canada, il est convenu que Postes Canada peut résilier la convention si le client, ou l'un de ses utilisateurs autorisés, enfreint ce privilège, directement ou indirectement.

Si la convention est résiliée pour cause d'infraction au privilège, le client devra verser à Postes Canada, en plus des autres montants dus, une somme égale à la différence entre le montant payé ou à payer pour tous les articles déposés jusqu'à la date de la résiliation et le montant qui aurait dû être payé pour ce volume d'articles aux tarifs en vigueur, si la convention n'avait pas été signée.

8.3.5 Critères d'admissibilité

5.1 Le client doit s'assurer que tous les articles satisfont aux exigences établies dans la présente convention et (sauf en ce qui concerne le service Priorité Mondial) à celles de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et des règlements y afférents; et pour ce qui est des articles du régime international, à celles de l'Union postale universelle (UPU), de l'exploitant désigné, des administrations postales d'arrivée et des lois des pays de

destination, toutes ces exigences pouvant être modifiées de temps à autre. Les articles non conformes aux exigences susmentionnées ne pourront pas être expédiés aux termes de la présente convention. Postes Canada se réserve le droit de refuser, à sa seule discrétion, tout article qu'elle juge non admissible.

5.2 Tous les articles sont assujettis à une vérification et à une correction conformément à ces modalités.

5.3 Les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils respectent les modalités applicables. Les articles considérés comme non conformes peuvent, à la discrétion de Postes Canada, être :

- a) renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible;
- b) traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- c) assujettis à un supplément;
- d) refusés;
- e) jugés non distribuables; les articles jugés non distribuables seront détruits en conformité avec la *Loi sur la Société canadienne des postes* et règlements.

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

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

8.3.6 Suppléments

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

- supplément pour non-conformité aux spécifications ou à la préparation du courrier;
- supplément pour carburant;
- supplément pour tube d'expédition;
- supplément pour article surdimensionné;
- supplément pour article non emballé;
- supplément pour les documents de commande manuelle;
- frais de correction d'étiquettes code à barres et d'adresses.

Les détails relatifs à ces suppléments et à ces frais sont donnés dans la section 6.5.1 et 6.7 du Guide du client. Postes Canada peut modifier les suppléments et les frais en tout temps à condition de donner 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.

8.3.7 Devises

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

8.3.8 Vérifications

8.1 Sur demande, le client permettra à Postes Canada et à ses représentants autorisés d'avoir accès à ses locaux, et, le cas échéant, à ceux des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier l'article au nom du client, pendant la durée de la convention et pour une période raisonnable après

la fin ou la résiliation de la présente convention. Le client convient de faciliter, pour Postes Canada, l'accès, l'examen et la vérification des dossiers, des bases de données et des renseignements liés aux articles déposés aux termes de la présente convention ainsi qu'à ses obligations et, le cas échéant, à celles des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier en son nom, en vertu de la même convention.

8.3.9 Utilisateurs autorisés

9.1 Toute référence au client comprend les utilisateurs autorisés du client; toute intervention de la part d'un utilisateur autorisé est présumée être l'intervention du client. Le choix de l'utilisateur autorisé doit être approuvé par Postes Canada. La liste des utilisateurs autorisés figure à une annexe de la présente convention.

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

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

9.4 Le client est responsable de la conformité de chaque utilisateur autorisé aux termes de la présente convention. Dans le cas où un utilisateur autorisé ne paierait pas certains produits ou services visés par la convention, le client devra acquitter les sommes dues.

8.3.10 Expédié au nom du client

10.1 Postes Canada acceptera les articles déposés par une autre partie au nom du client à condition que le dépôt de ces articles respecte les conditions de la présente convention. Le client exigera que la personne expédiant l'envoi au nom du client respecte les dispositions de la convention. Toute initiative de la part de la personne expédiant l'envoi au nom du client est présumée être une initiative du client.

8.3.11 Ramassage sur demande ou à horaire fixe en tierce partie

11.1 Postes Canada s'engage à ramasser les articles des services de colis aux endroits où elle offre le service de ramassage sur demande ou à horaire fixe et d'en assurer la livraison à partir d'un tiers (« Tiers ») désigné par le client pourvu que l'envoi de ces articles soit conforme aux conditions de la présente convention et que le client consente à acquitter tous les frais engagés par le tiers, y compris les frais de ramassage sur demande ou à horaire fixe et les frais de port pour assurer la livraison des articles. Le client doit exiger que le tiers respecte la convention. Par ailleurs, les mesures prises par le tiers sont réputées prises par le client.

11.2 Le client peut mettre fin aux services de ramassage et de livraison pour un tiers en donnant par écrit un préavis de trente (30) jours à Postes Canada.

8.3.12 Revente des services ou transport interréseaux

12.1 Le client convient que les produits et services achetés aux termes de la présente convention lui sont destinés à titre d'utilisateur final ou sont destinés à un utilisateur autorisé. Sauf autorisation contraire expresse de Postes Canada, le client s'engage à ne vendre aucun des services ou fournitures reçus de Postes Canada et à ne pas en permettre la revente, et à ne pas utiliser les services offerts aux termes de la présente convention à des fins de transport interréseaux. L'expression « transport interréseaux » désigne tout arrangement aux termes duquel un transporteur a recours aux services d'un autre transporteur pour assurer l'acheminement ininterrompu d'un envoi.

8.3.13 Cession

13.1 Le client ne peut céder la convention sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de Postes Canada. Toute présumée cession effectuée sans avoir obtenu un tel consentement sera considérée comme nulle. Postes Canada peut céder à un tiers les avantages de la présente convention ou prendre des dispositions pour que soient exécutées, en totalité ou en partie, ses obligations en vertu de cette convention par ce dernier.

13.2 Si le client fait l'objet d'une fusion ou d'un regroupement semblable avec une autre entité, y compris, sans restriction, par a) l'acquisition de la totalité ou d'une partie importante des actifs d'une autre entité ou par b) la vente de la totalité ou d'une partie importante de ses actifs à une autre partie, alors, aux fins de la présente convention, une telle fusion ou un tel regroupement sera considéré comme une cession nécessitant l'obtention au préalable du consentement écrit de Postes Canada.

8.3.14 Convention entière et modifications

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

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

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

14.3 Aucune représentation, garantie, négociation ou condition verbale ou écrite ne lie les parties, à l'exception de celles établies expressément dans la présente convention. Sauf dans les cas stipulés à la section 8.3.15, « Renonciation », aucun agent ou représentant de l'une ou l'autre des parties à la convention n'est habilité à modifier les stipulations de la présente convention; pareille modification est sans valeur et ne lie pas les parties.

8.3.15 Renonciation

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

8.3.16 Modifications

16.1 Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre des produits ou des services, ou de modifier la convention, y compris les tarifs, à condition de donner un préavis écrit de trente (30) jours civils, tel qu'il est précisé dans la présente convention.

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

8.3.17 Maintien des dispositions

17.1 La résiliation ou l'expiration de la présente convention ne doit pas influencer sur le maintien et le caractère exécutoire des dispositions de la présente convention expressément indiquées comme telles ou implicitement conçues pour demeurer en vigueur après une telle résiliation ou expiration.

8.3.18 Dissociabilité

18.1 Si une partie de la convention est inexécutoire ou invalide pour quelque raison que ce soit, cette partie devra être séparée du reste de la convention, et son caractère inexécutoire ou invalide ne touchera pas le caractère exécutoire ni la validité des autres parties de la présente convention.

8.3.19 Loi applicable

19.1 La présente convention est conclue conformément à la *Loi sur la Société canadienne des Postes* (« la Loi »), L.R.C. 1985, ch. C-10, telle qu'elle est modifiée de temps à autre, et des règlements adoptés en application de cette *Loi* ou pouvant l'être de temps à autre.

19.2 Si le client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente convention sera interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province de l'Ontario au Canada, lesquelles la régissent. Le tribunal pour toute action en justice doit être celui de la province de l'Ontario au Canada.

8.3.20 Retard excusable

20.1 Hormis les obligations qui incombent au client en matière de paiement, ni l'une ni l'autre des parties ne sera redevable en cas de retard ou d'inexécution des obligations aux termes de la convention pour des raisons indépendantes de sa volonté dont, entre autres et sans limitations, les 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, de conditionnement de l'air et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant, ou les retards liés à l'intervention des autorités douanières, à condition que la partie faisant l'objet de ces circonstances avise immédiatement l'autre partie par écrit des circonstances et réduise, dans des limites raisonnables, l'incidence de telles circonstances sur l'exécution des obligations en vertu de la présente convention.

8.3.21 Limitation de responsabilité

21.1 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.

21.2 Sauf indication contraire ci-après, 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 des articles expédiés.

21.3 Accessibilité de la couverture-responsabilité :

a) Pour chaque envoi expédié au moyen de l'un des services suivants :

Au Canada (service des cécogrammes exclus)

- Priorité^{MC};
- Xpresspost^{MC} (à l'exception du service Xpresspost certifié);
- Colis accélérés^{MC};
- Colis standard^{MC} (à l'exception des documents de bibliothèque).

Pour tous les services précités (sauf Colis standard), une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$. Une couverture supplémentaire est offerte par tranches de 100 \$ jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les envois au

Canada. À l'exception du service Priorité qui offre l'option signature sans frais, l'achat de l'option signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire dans le cas des services Xpresspost et Colis accélérés. Pour le service Colis standard, l'achat de l'option signature est obligatoire à l'achat de couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus.

Des frais de réémission (frais liés aux passeports, aux doubles de photos, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire) sont couverts jusqu'à concurrence des montants précités. Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique.

b) Pour chaque envoi expédié au moyen de l'un des services suivants :

À destination des États-Unis ou du régime international

- Xpresspost – É.-U. (jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les produits prépayés);
- Xpresspost – International (à l'exception des produits prépayés);
- Colis accélérés – É.-U.;
- Colis international – Colis-avion et Colis de surface du régime international;
- Paquet repérable^{MC} – É.-U. et Paquet repérable – International.

Une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$. Une couverture supplémentaire est offerte jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour les envois à destination des États-Unis et du régime international, à l'exception des envois du service Paquet repérable – É.-U. et Paquet repérable – International.

Remarque : Aucune couverture-responsabilité n'est offerte pour les envois des services Petit Paquet^{MC} – É.-U. et Petit Paquet – International.

Des frais de réémission (frais liés aux passeports, aux doubles de photos, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire) sont couverts jusqu'à concurrence des montants précités. Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique.

c) Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte d'un article où aucune activité de balayage n'est enregistrée sur l'article individuel ou aucune preuve n'indique que l'article est, ou était, en cours de transmission postale. Un balayage affichant le terme « envoi » signifie que le document d'expédition (ou le manifeste) a été balayé, mais n'indique pas une activité de balayage enregistrée sur l'article individuel.

d) Certaines conditions et exceptions s'appliquent. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, notamment le pays de destination, le service utilisé et la nature des articles expédiés.

21.4 Exclusions et restrictions relatives à certains articles

Malgré toute autre stipulation contraire à la présente convention et peu importe si d'autres articles ont été inclus dans l'envoi :

a) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage de tout envoi renfermant notamment :

- des billets de banque;
- des actions;
- des obligations;
- des bons de réduction négociables ou toute autre valeur ou instrument, financier ou juridique, négociable par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux);
- des billets de loterie;
- des timbres-prime;
- des chèques de voyage;

- des échantillons liquides et secs de patients (incluant les échantillons biologiques);
- des vestiges de crémation;
- des organes;
- des animaux;
- ou tout autre article non admissible, conformément au *Règlement sur les objets inadmissibles*, qui est modifié de temps à autre.

b) Le montant maximum pouvant être versé par Postes Canada est de :

- i) 500 \$ pour tout envoi contenant :
 - des pièces de monnaie;
 - des bijoux;
 - des pierres précieuses et des métaux précieux, ouvrés ou non;
 - des timbres-poste oblitérés ou non;
 - ii) \$100 pour tout envoi contenant :
 - des chèques-cadeaux;
 - des cartes-cadeaux;
 - des cartes d'appels.
- c) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de dommage de tout envoi renfermant des articles fragiles. Des articles fragiles incluent, sans toutefois s'y limiter, de la céramique, du verre, de la porcelaine, des miroirs, du cristal, de la poterie, de la porcelaine de Chine, des articles périssables ou des articles à réfrigérer ou à conserver à une température contrôlée pendant le transport.
- d) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de dommage de tout envoi contenant des objets électroniques expédiés dans des emballages autres que les suivants :
 - l'emballage d'origine du fabricant non endommagé dont la forme et la solidité n'ont pas changé;
 - un emballage qui respecte les directives d'emballage de Postes Canada;
 - l'emballage de Postes Canada pour l'expédition d'objets électroniques, y compris, mais s'en toutefois s'y limiter, les tablettes et les téléphones intelligents.
- e) Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte de données stockées sur tout type de support, d'appareil ou de moyen de stockage, intégré ou non à un objet électronique; la responsabilité de Postes Canada sera limitée au coût de remplacement du support, de l'appareil ou du moyen de stockage, et non la valeur de son contenu.
- f) Postes Canada ne sera pas tenue responsable par le client, et le client renonce à tout droit d'action contre Postes Canada en cas de perte ou de dommage découlant de l'acceptation de Postes Canada d'un instrument monétaire au nom du client, ou en lien avec une telle acceptation, si, par la suite, l'émetteur n'honore pas l'instrument monétaire pour une raison quelconque.

21.5 Obligation de réparer, de remplacer ou de verser une indemnité

Postes Canada peut choisir, à sa discrétion, de remplacer ou de réparer l'envoi ou l'article perdu ou endommagé ou de verser une indemnité au client comme il est stipulé dans la présente.

21.6 Versement de l'indemnité

Si Postes Canada choisit de verser une indemnité au client, sa responsabilité est limitée à verser au client une somme égale :

- a) au moindre des montants suivants :
 - i) la valeur réelle (soit les frais de l'expéditeur, le coût en magasin, le coût de la réparation, le montant de la dépréciation ou le coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada);
 - ii) le montant de l'assurance-responsabilité achetée au moment de l'envoi, moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant;
- b) frais d'expédition; parmi ceux-ci on compte les frais d'expédition de base, les rajustements de cubage, le crédit pour les colis dont le poids

déclaré est trop élevé et le supplément pour carburant, exception faite des frais associés aux options (Signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, preuve d'identité, couverture-responsabilité, service contre remboursement [CR] et services de ramassage).

Aucun paiement ne sera versé pour toute dépense engagée par l'expéditeur ou le destinataire au moment de présenter une demande de paiement. Aucun intérêt n'est versé sur tout remboursement.

Si aucune assurance n'était incluse ou n'a été achetée et que Postes Canada est responsable des dommages, les frais d'affranchissement sont remboursés. La valeur de l'article doit être déclarée sur le document d'expédition. Tous les remboursements seront acheminés à l'expéditeur de l'article. Si un envoi perdu est retrouvé après le versement d'une indemnité, l'expéditeur ou le destinataire peut le récupérer pourvu qu'un remboursement de l'indemnité soit émis à Postes Canada et que l'envoi soit récupéré dans les trois mois suivant la date d'émission de l'avis de Postes Canada indiquant que l'envoi a été trouvé. Postes Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de conserver tout article endommagé si l'indemnité est versée en entier.

21.7 Exclusion globale de la responsabilité

Aucune indemnité ne sera versée pour un envoi dans les circonstances suivantes :

- a) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage de nature consécutive, isolée ou indirecte à la suite de ou découlant de la non-livraison d'un article ou de la non-livraison à temps d'envois à délai de livraison convenu par Postes Canada. Cette perte ou ces dommages doivent expressément comprendre des pertes ou des dommages causés par l'envoi de soumissions, de propositions, de documents juridiques ou de sollicitations quelconques, sans toutefois s'y limiter;
- b) Postes Canada n'est pas tenue responsable de tout retard, perte ou dommage se rapportant à des articles expédiés à des destinations à l'extérieur du Canada et qui contiennent des médicaments avec ou sans ordonnance ou d'autres articles pouvant faire l'objet d'interdictions ou de restrictions en matière d'exportation ou d'importation;
- c) dans le cas d'envois d'un service de Postes Canada pour lesquels aucune couverture n'est comprise ou n'a été achetée;
- d) dans le cas des envois contre remboursement, lorsque le service a été utilisé pour recueillir des sommes dues sur un ancien compte;
- e) tout autre transporteur public serait déchargé de toute responsabilité;
- f) l'envoi a été perdu ou endommagé en raison de circonstances raisonnablement imprévisibles ou incontrôlables;
- g) l'envoi était de nature commerciale et n'avait pas été sollicité par le destinataire;
- h) la réclamation découle d'un non-respect par le client des exigences liées au service sélectionné, y compris le fait d'avoir des articles surdimensionnés et / ou des articles qui ne sont pas emballés de façon adéquate pour en assurer le traitement sécuritaire au moyen de notre système automatisé;
- i) la perte ou les dommages s'appliquent à un envoi contenant un article non couvert par une assurance;
- j) la perte ou les dommages ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
- k) la blessure ou les dommages n'ont pas été causés directement par une perte, un dommage, un retard, une non-livraison ou une erreur de livraison de courrier;
- l) un envoi livré sans plainte ou preuve de perte ou de dommages, ou livré avec preuves de perte ou de dommages insuffisantes;
- m) si un destinataire ou un expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada.

21.8 Délai pour soumettre une demande d'indemnisation en raison de perte ou de dommages

Une demande d'indemnisation relative à une perte ou un dommage doit être soumise par écrit dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la date d'expédition des envois du régime intérieur ou dans les six (6) mois suivant la date d'expédition des envois du régime international.

Postes Canada n'est pas tenue de répondre à une réclamation tant que les frais d'expédition applicables n'ont pas été acquittés. Si le client détient une autre couverture, la réclamation doit tout d'abord être présentée à cet assureur ou à toute autre source d'indemnisation. Postes Canada ne peut pas être tenue responsable envers cet assureur.

21.9 Présentation d'une réclamation

Pour amorcer une réclamation, le client doit communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle par téléphone au 1 888 550-6333; il peut aussi amorcer la réclamation en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutien. Le client est tenu de fournir des détails raisonnables à l'appui de la réclamation, y compris les documents suivants :

- a) une preuve de dépôt indiquant la couverture de l'envoi;
- b) une preuve d'affranchissement et, le cas échéant, toute couverture-responsabilité supplémentaire payée;
- c) une preuve de la valeur (une documentation acceptable pour Postes Canada établissant la valeur pour l'expéditeur, soit les frais de l'expéditeur, le coût en magasin, le coût de la réparation, le montant de la dépréciation ou le coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada);
- d) toute taxe de vente provinciale non recouvrable.

Pour les réclamations se rapportant à des articles endommagés, le client ou le destinataire doit, sur demande, mettre ces derniers à la disposition de Postes Canada pour qu'elle les inspecte. Postes Canada refusera une réclamation en invoquant l'insuffisance de preuves ou le manque de collaboration du destinataire ou de l'expéditeur à l'enquête menée par Postes Canada.

21.10 Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée par un retard

Pour les services assortis d'une garantie de livraison à temps selon les normes de livraison publiées, la responsabilité de Postes Canada en cas de retard se limite à un service de remplacement équivalent ou à un crédit correspondant aux frais d'expédition. Parmi les frais d'expédition, on retrouve les frais d'expédition de base, les rajustements de cubage, le crédit pour les colis dont le poids déclaré est trop élevé et le supplément pour carburant, exception faite des frais associés aux options (Signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, preuve d'identité, couverture-responsabilité, service contre remboursement [CR] et services de ramassage).

La garantie de livraison à temps des services peut être annulée, suspendue ou modifiée par Postes Canada à tout moment sans préavis.

En vertu de la garantie de livraison standard à temps pour les services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés au Canada, une demande d'indemnité motivée par un retard ne sera traitée / payée que si un article envoyé par l'un de ces trois services est livré deux jours ou plus après les normes de livraison publiées, et ce à compter du lundi cinq semaines avant le 25 décembre jusqu'à la fin de la journée ouvrable du premier vendredi après le 1^{er} janvier, inclusivement.

La garantie devient nulle lorsque les clients ne respectent pas nos spécifications et exigences en matière de préparation des envois, y compris, sans toutefois s'y limiter, la qualité de l'étiquette code à barres, les données d'adressage incomplètes ou inexactes, et les envois qui nécessitent un traitement particulier, tels que les articles non standard en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, ce qui comprend les tubes

d'expédition cylindriques et les articles surdimensionnés ou non emballés. (Reportez-vous aux sections 6.1, « Dimensions et poids minimaux et maximaux », et 6.5, « Frais d'expédition et poids ».) La garantie devient nulle pour les articles Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International lorsque l'étiquette d'expédition est incomplète ou illisible. Le non-respect de ces exigences risque d'entraîner un retour à l'expéditeur (pour corriger l'étiquette), un retard, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison et, le cas échéant, des amendes ou des saisies en douane à la destination internationale. De plus, un article portant un numéro de repérage qui a été utilisé sur un envoi précédent sera renvoyé à l'expéditeur.

La période de prestation du service visée par cette garantie débute au moment où l'article est ramassé ou accepté par Postes Canada et se termine au moment de la première tentative de livraison. La garantie ne s'applique pas aux cas de retard ou de non-livraison causés par un événement échappant au contrôle de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, une catastrophe naturelle, une épidémie, des actes de terrorisme, des actes de guerre, des retards ou des annulations de vol, des émeutes, des grèves, l'intervention des services de douane ou d'autres organismes de réglementation, des gestes posés par le client ou des manquements de sa part. Pour faire une demande d'indemnité motivée par un retard, il faut communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle de Postes Canada par téléphone au 1 800 267-1177 ou en créant un billet de service en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutiendecolis dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date selon la norme de livraison, en fonction des normes de livraison les plus récemment publiées de Postes Canada. Il est possible que le client doive fournir une preuve d'acceptation de l'article par Postes Canada. Postes Canada est la seule source de données de rendement servant à calculer le paiement. Veuillez consulter le présent Guide du client ou visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

La garantie de livraison à temps pour les services Xpresspost et Colis accélérés n'est plus offerte pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. Le service Priorité n'est plus offert pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus.

Veuillez vous reporter aux modalités du service Priorité Mondial à l'adresse postescanada.ca/prioritemondial/conditions pour connaître les conditions de la garantie de remboursement du service Priorité Mondial.

8.3.22 Résiliation

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

22.2 Chaque partie peut résilier sur-le-champ la présente convention pourvu qu'elle en avise l'autre partie par écrit si, en tout temps pendant la durée de la présente convention, l'une ou l'autre des parties :

- a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- b) devient insolvable ou fait faillite, présente une proposition de cession à ses créanciers ou cède à ceux-ci son actif;
- c) se voit nommer un administrateur judiciaire, un fiduciaire ou toute autre personne ayant des pouvoirs semblables responsable d'une partie de ses activités ou de ses biens;
- d) est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;
- e) persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été informée du manquement en question par un préavis écrit de trente (30) jours civils.

22.3 Si le client omet d'acheter les produits et services prévus par la présente convention pendant une période supérieure à douze (12) mois consécutifs, Postes Canada peut mettre fin à la présente convention ou modifier la liste des utilisateurs autorisés sans préavis.

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

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

8.3.23 Avis

23.1 Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et livré en mains propres par service Courrier recommandé^{MC}, Priorité ou Xpresspost. 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 sur le site Web de Postes Canada (postescanada.ca/avis), y compris en particulier postescanada.ca/servicesdecolis, lequel sera présumé reçu au moment de sa diffusion.

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

SUIVI DES CONVENTIONS
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B0230
OTTAWA ON K1A 0B1

Postes Canada fera parvenir les avis destinés au client à la personne-ressource principale à l'adresse postale ou électronique indiquée dans le formulaire d'activation d'une convention.

23.2 Les avis livrés en mains propres sont considérés comme étant reçus au moment de la livraison. Les avis envoyés par le service Courrier recommandé sont considérés comme étant reçus le quatrième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Les avis envoyés par l'entremise des services Priorité ou Xpresspost sont considérés comme étant reçus le deuxième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Le délai de transmission des avis postés un jour férié ou pendant une fin de semaine ne commencera que le jour ouvrable suivant.

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

23.4 Le client accepte que Postes Canada mette à jour les renseignements liés à son adresse obtenus à partir de n'importe quelle source, y compris tout formulaire de réacheminement du courrier soumis à Postes Canada, dans le but de communiquer avec le client à l'égard de la présente convention.

8.3.24 Confidentialité

24.1 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.

24.2 Postes Canada dispose de politiques et de procédures afin d'assurer la protection de la confidentialité de l'information 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.

8.3.25 Langue

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

8.4 Modalités du service Priorité Mondial

Les conditions générales énoncées à la section 8.3 du *Guide du client pour les services de colis* actuel ne s'appliquent pas au service Priorité Mondial. Les modalités du service Priorité Mondial ne sont pas assujetties ni incorporées par renvoi à d'autres conditions, sauf dispositions précisées. Les modalités du service Priorité Mondial sont publiées à l'adresse postescanada.ca/prioritemondial/conditions. Toutes les modifications apportées au guide du service Priorité Mondial seront affichées sur le site Web de Postes Canada (postescanada.ca) et seront présumées reçues au moment de leur diffusion.

Index

L'ABC des services d'expédition.....	41
Aliments, envoi aux États-Unis	43
Articles interdits et restrictions.....	42-43
Articles non admissibles	42
Articles non distribuables.....	10, 14, 25, 51
Avis de livraison, carte.....	9,12, 15, 22
Boîte aux lettres publique	50
Bureau 2.0 des OEE	36,37
Bureau de poste, trouver	5, 10, 22
Carte Remise en lieu sûr	12
Case postale, livraison à une	
Au Canada	15
Aux États-Unis et à l'étranger	23
Confirmation de livraison automatisée	8, 10, 23, 32, 39
Code postal, trouver	10, 22
Colis accélérés ^{MC}	7
Colis accélérés – É.-U.	19
Colis du régime international (colis-avion, colis de surface)	20
Conditions générales	56
Confirmation de livraison, repérage ..	8,9, 21-22, 27-28, 32
Couverture-responsabilité	10, 23
Enveloppes et étiquettes prépayées	27
Envois contre remboursement (CR)	8, 10, 15
Expédition à destination des États-Unis	19
Expédition au Canada	7
Limitation	62
Connaissances	48
CyberLien, programme	38
Dédouanement (voir aussi Douanes)	
Dédouanement par produit	19-21, 25
Documents	51
Priorité ^{MC} Mondial	51
Procédés	51
Règlements et exigences d'expédition	50-51
Dépôt	
À une installation postale approuvée par Postes Canada	49
Produits prépayés	33
Destinations internationales, expédition vers des (voir aussi	
Expédition internationale et à destination des États-Unis)	20
Dimensions et poids minimaux et maximaux	43
Documents d'expédition obligatoires	46-48
Douanes (voir aussi Dédouanement)	
Outil de renseignements sur les douanes	51
Emballage aux fins d'expédition	
Exigences.....	43-44
Liste de contrôle	44
Emballage externe	44
Emballages pratiques	44
Enveloppes et étiquettes prépayées	26-33
Caractéristiques et options	27-28
Comment commander	28, 32-33, 39
États-Unis et régime international	28
Régime intérieur	26-33
Sélection de l'emballage	29-31
Signature	29
Types, dimensions, poids et numéros d'articles	30-31
Xpresspost ^{MC} certifié	31-32
Envoi contre remboursement (CR), option	8, 10, 15
Outils électroniques d'expédition	36-37
Équivalent volumétrique du poids réel	
Colis retournés, poids implicite	45-46
Comment déterminer	45-46
État d'avancement de l'envoi	38-39
Étiquettes d'expédition et documents	46-47
Étiquettes	
Voir Enveloppes et étiquettes prépayées	
Voir Étiquettes d'expédition et documents	
Exactitude des données figurant sur les documents	
d'expédition	48
Expédition au Canada	6-17
Caractéristiques et options	8
Expédition internationale et à destination des États-Unis	18-25
Caractéristiques et options	21
Fournisseurs de solutions d'expédition par tiers privilégiés,	
voir CyberLien	
Fournitures d'expédition	39
Frais d'expédition et poids	45-46
Garantie de livraison à temps	
Canada	8-9
Enveloppes et étiquettes prépayées	27-28
États-Unis et régime international	21-22
Xpresspost certifié	32
Gestion de mes comptes	39
Groupe SCI	53-54
Laisser à la porte (pas d'avis)	12
Liste de contrôle pour la préparation de vos paquets	44
Livraison aux cases postales, boîtes postales	
communautaires et boîtes aux lettres rurales	15
Livrer au bureau de poste	8,12
Logiciel d'expédition conçu par la Clientèle, voir CyberLien	
Logistique SCI.....	53
Soins de santé	54
Technologie	54
Gestion du transport	54
Manifestes et connaissements	47
Préparation au moyen des OEE	36
Marchandises dangereuses	42-43
Médicaments d'ordonnance, envoi aux États-Unis	43
Mesure de vos articles	42
Méthode de livraison de Postes Canada	
Canada	15
États-Unis et régime international	25
Mises à jour sur la livraison	8-9, 21-22, 27, 36
Ne pas laisser en lieu sûr	12
Non admissibles, articles ou envois	42
Normes de livraison	
Canada	7, 16-17
États-Unis	19
International	20
Numéro de référence, repérage à l'aide d'un ..	8, 10, 21, 23
Solutions en ligne et outils d'expédition	36-37
Outils électroniques d'expédition (OEE)	36
Bureau 2.0 des OEE.....	36-37
Coordonnées	5, 37
Dédouanement, documents	51
Documents d'expédition	45, 46-48
Exigences du système	37
Options de livraison – Canada	12-13
Options d'emballages pratiques	44
Saisie d'une commande express	36
Version en ligne des OEE	36
Paiement	57-58
Paquet repérable ^{MC}	
É.-U	19, 21, 41
International	20, 21, 41
Petit paquet ^{MC}	
Par avion à destination des É.-U.	19
Par avion du régime international	20
Envoi international de surface	20
Piles	42
Poids et frais d'expédition	45
Preuve d'âge	8, 11
Preuve d'identité	8, 12
Priorité	7
Ramassage et dépôt	49-50
Priorité Mondial	20
Ramassage et dépôt	49-50
Modalités du service	65
Préparation des articles figurant sur les documents	45-48
Renvoi à l'expéditeur	14, 25
Produits écologiques, engagement	33
Produits prépayés, voir Enveloppes et étiquettes prépayées	
Produits thermosensibles, option pour (voir aussi	
Température contrôlée)	
Limitation de responsabilité	62-64
Rajustements des frais d'expédition.....	48
Ramassage	
À horaire fixe	8, 13, 24, 49
À horaire fixe en tierce partie	8, 13, 24, 49
É.-U. et régime international	21, 24, 49
Régime intérieur	8, 13, 49
Sur demande	8, 13, 24, 49
Sur demande en tierce partie	8, 13, 24, 49
Régime intérieur, étiquettes prépayées	33
Régime intérieur, services de colis	7
Régions éloignées, normes de livraison	16
Renseignements sur les services de colis –	
en ligne, Service à la clientèle	5
Renvoi à l'expéditeur	
Envois contre remboursement (CR)	10
États-Unis et régime international	25
Régime intérieur	14
Repérage	38-39
Repérage et confirmation de livraison – Canada	8-9
Outils électroniques et repérage	38-39
Signature	11-12, 38
Repérage et confirmation de livraison – É.-U.	
régime international	21-22
Repérage mobile	10, 22
Restrictions, voir Articles interdits	
Retenue pour ramassage	8, 12, 27
Retour de colis, services	14, 25, 51
Saisie d'une commande express	36
Service à la clientèle	5
Services de colis	
Aperçu.....	Encart de la couverture avant
Conditions générales	57
États-Unis et régime international	18-25
Où trouver l'information sur nos services	5
Régime intérieur	6-17
Services d'expédition au Canada	6-17
Caractéristiques et options	8
Services Web	35
Signature et preuve d'identité.....	8, 11-12, 21, 23, 28, 32
Caractéristiques et options, États-Unis et régime	
international	21, 28
Caractéristiques et options, régime intérieur	8, 9-14
Copie papier de la signature	11
Enveloppes et étiquettes prépayées	27
Image de la signature en ligne	11, 23, 38
Xpresspost certifié	32
Suivi, voir Repérage	
Suivi automatisé des colis (voir aussi Repérage)	10, 23
Suivi par numéro de référence (voir aussi Repérage)	10
Suppléments pour carburant et manutention spéciale	48, 49
Tarifs et paiement	57-58
Température contrôlée, responsabilité pour (voir aussi	
Produits thermosensibles)	62-64
Tierce partie, ramassage à horaire fixe	
(voir aussi Ramassage)	13, 24, 49, 61
Tierce partie, ramassage sur demande en	
(voir aussi Ramassage)	13, 24, 49, 61
Transport, services personnalisés	54
Transports Canada, site Web	43
Trouver un bureau de poste	10, 22, 39
Trouver un code postal	10, 22
Utilisateurs autorisés	61
Volume élevé, dépôts	49-50
Xpresspost	7
Xpresspost certifié	7, 31-32
Xpresspost – É.-U.	19
Xpresspost – International	20

Dans le présent guide, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Avertissement. L'unité métrique est la mesure officielle. Les équivalents en système impérial sont fournis seulement à titre de référence et pour des raisons pratiques.

POSTES CANADA
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU N1200
OTTAWA ON K1A 0B1

Renseignements généraux : 1 866 607-6301
Pour obtenir des informations détaillées, visiter postescanada.ca.

Adresse Complète, Colis accélérés, Colis standard, Correspondance-réponse d'affaires, Courrier recommandé, Du monde en ligne jusqu'à vous, Flexifort, FlexiLivraison, Paquet repérable, Petit paquet, Poste-lettres, postal, Priorité, Xpresspost et le concept de la marque du panier d'achats sont des marques de commerce de la Société canadienne des postes.

American Express est une marque de American Express Company.

Android, Chrome et Google Play sont des marques de commerce de Google Inc.

Apple, App Store, iPad, iPhone et iTunes sont des marques de commerce de Apple Inc., enregistrées aux É.-U. et dans d'autres pays.

Avery est une marque de commerce de Produits Avery (Canada).

BlackBerry, BlackBerry App World et les marques de commerce, noms et logos associés sont la propriété de Research In Motion Limited et sont déposés et/ou utilisés aux États-Unis et dans d'autres pays dans le monde.

Citizen est une marque de commerce de Citizen Holdings Co. Ltd, Japan.

FedEx est une marque de commerce de Federal Express Corporation.

Firefox est une marque de commerce de Mozilla Foundation.

Internet Explorer, Windows, Windows 2000, Windows Store, Windows Vista et Windows XP sont des marques de commerce de la société Microsoft Corporation.

MasterCard est une marque de commerce de MasterCard International Incorporated.

Mettler-Toledo est une marque de commerce de Mettler-Toledo, Inc.

Pentium est une marque de commerce de Intel Corporation.

Pitney Bowes est une marque de commerce de Pitney Bowes Inc.

Visa est une marque de commerce de Visa International Service Association.

Weigh-Tronix est une marque de commerce de Weigh-Tronix, Inc.

Zebra est une marque de commerce de ZIH Corp.

Zerofootprint est une marque de commerce appartenant à Zerofootprint Software Inc. et est utilisée sous licence. Tous droits réservés.

This guide is also available in English.



La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur du papier Enviro100 Print de Rolland, qui contient 100 % de fibres recyclées après consommation. Ce papier est fabriqué à partir d'énergie biogaz, il est certifié Choix environnemental et FSC Recyclé et a été fait à partir d'une pâte blanchie sans chlore. En utilisant ce papier plutôt que du papier vierge, nous avons sauvé environ 357 arbres.



Sources Mixtes
Groupe de produits issu de
forêts bien gérées et de bois
ou fibres recyclés
Cert no. SW-COC-000890
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council

PENSEZ À RECYCLER !



THINK RECYCLING !