



Guide du client pour les services de colis

Le Guide du client est accessible à l'adresse **postescanada.ca/guidesduclient** et comprend toutes les modifications apportées.

En vigueur le 15 novembre 2013 (comprend les modifications jusqu'au 13 juillet 2015)



Du monde en ligne jusqu'à vous^{MC}



Pratiques, fiables et abordables

Ces mots résument nos services de colis hautement concurrentiels.

Le Guide des clients vous fournit tous les renseignements nécessaires pour l'expédition de colis au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde. En voici quelques points saillants :

- Simplifiez vos opérations, réduisez vos coûts et procurez à vos clients l'expérience de magasinage en ligne à laquelle ils s'attendent, à l'aide de nos **Services Web**. (section 5)
- Offrez davantage de choix à vos clients en ligne, grâce à notre option **Livrer au bureau de poste** de leur choix. (section 2)
- Apprenez-en davantage sur la préparation et l'utilisation pertinentes des **documents d'expédition** afin d'assurer la livraison sécuritaire et à temps de vos colis. (section 6)

Postes Canada – Du monde en ligne jusqu'à vous^{MC}

Du monde en ligne jusqu'à vous



Madame, Monsieur,

Postes Canada est fière d'être le chef de file dans le marché de la livraison de colis des entreprises aux clients au Canada, ainsi que l'expéditeur privilégié des acheteurs en ligne. En effet, dans le cadre d'un sondage mené auprès d'acheteurs en ligne par J.C. Williams Group, les clients ont précisé qu'ils préfèrent Postes Canada en comparaison à ses principaux concurrents (marge de deux à un).

Nos atouts incomparables constituent l'une des raisons pour lesquelles nous sommes à la tête de ce marché. Seule Postes Canada peut joindre les 15,3 millions d'adresses au Canada d'un océan à l'autre. Nous comptons environ 6 400 bureaux de poste situés à des endroits pratiques, qui offrent plus d'options aux clients que n'importe quel autre fournisseur de services de ramassage et de retour. Nous améliorons nos services de colis puisque cet investissement est au cœur de la réussite de notre entreprise.

Par contre, il faut bien plus que de grands atouts pour offrir à tous les expéditeurs (et à leurs clients) une expérience à la clientèle exceptionnelle de bout en bout, à chaque point de contact. Nous offrons un service à la clientèle, des produits et des services extrêmement concurrentiels, et nous nous engageons à assurer une amélioration continue de ces offres pour tous nos clients des services de colis. En gardant nos clients au cœur de tout ce que nous entreprenons, nous travaillons dur pour veiller à ce que les services de colis de Postes Canada soient pratiques, fiables et abordables.

Pratiques. Nous offrons les solutions de livraison les plus pratiques de toute entreprise au Canada, y compris la livraison à un bureau de poste ou à une boîte postale communautaire sécuritaire tout près.

La gestion des retours est vitale pour de nombreuses entreprises. Nous offrons les solutions de retours les plus exhaustives au Canada, conçues pour simplifier les retours pour vous et vos clients. Vous pouvez créer une politique de retour en quelques minutes à partir de notre site Web. Vous pouvez demander à vos clients de se procurer des étiquettes de retour à partir de votre site Web ou du nôtre, ou encore à l'un de nos 6 000 bureaux de poste automatisés.

De nombreux clients de Postes Canada ont intégré une partie ou la totalité de nos services en ligne à leurs applications commerciales pour améliorer l'expérience de la clientèle et simplifier leurs opérations. De plus, notre service Web AdresseComplète^{MC} valide automatiquement les adresses, ce qui permet de réduire les erreurs, d'économiser du temps et de l'argent et d'améliorer l'expérience de vos clients.

Fiables. Notre rendement de livraison à temps et notre rendement de balayage sont plus solides que jamais. Nos actes reflètent nos promesses. Les clients veulent avoir la conscience tranquille en sachant que leurs articles sont en route et qu'ils ont été livrés en toute sécurité. Nous avons investi dans des outils qui permettent aux clients d'effectuer le suivi de leurs envois en ligne ou sur un appareil mobile. Notre appli mobile a été téléchargée plus d'un million de fois, nombre qui ne cesse d'augmenter, et l'option Repérer un colis est la fonction la plus souvent utilisée de cette application.

Abordables. Notre engagement envers la modernisation a amélioré notre efficacité opérationnelle, renforçant ainsi notre position à titre de fournisseur à faible coût de services de livraison pour le segment entreprise à consommateur. Une gamme complète de services économiques et en temps opportun offerts dans les régions rurales et urbaines du Canada vous offre, à vous et à vos clients, une trousse concurrentielle sans égal en matière de commodité, de services et de tarifs.

Nous misons plus que jamais sur vos besoins et sur ceux de vos clients. Merci de faire affaire avec nous. Nous vous souhaitons beaucoup de succès.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

A handwritten signature in dark ink, reading 'René Desmarais' in a cursive script.

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



Table des matières

Investissement dans l'avenir	4
Transformation postale	4
Leadership environnemental	4

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada	5
---	---

Introduction	7
1.1 Objet du Guide du client	7
1.2 Où trouver des informations sur les services de colis	7
1.3 Comment nous joindre	7

Services d'expédition au Canada	9
2.1 Services de colis – Canada	9
2.2 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : expédition au Canada	10
2.3 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée pour l'expédition au Canada	11
2.4 Méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada	17
2.5 Normes de livraison au Canada	18

Services d'expédition du régime international et à destination des É.-U.	21
3.1 Services de colis – États-Unis	21
3.2 Services de colis – Régime international (hors États-Unis)	22
3.3 Caractéristiques, options et autres services à valeur ajoutée : expédition à destination des États-Unis et du régime international	23
3.4 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : expédition à destination des États-Unis et du régime international	24
3.5 Méthode de livraison des articles ailleurs qu'au Canada	27
3.6 Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois du régime international et à destination des États-Unis	27

Produits prépayés et service Xpresspost^{MC} certifié	29
4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : produits prépayés	29

4.2 Des emballages qui répondent à vos besoins	31
4.3 Produits prépayés	32
4.4 Xpresspost certifié (pour expédition au Canada uniquement)	33
4.5 Étiquettes prépayées (régime intérieur uniquement)	35
4.6 Produits écologiques – Notre engagement envers vous sur le plan environnemental	35
4.7 Ramassage et dépôt de produits prépayés	35

Solutions en ligne et outils d'expédition	37
5.1 Solutions de cybercommerce	37
5.2 Systèmes d'expédition	38
5.3 Outils en ligne de Postes Canada	40

L'ABC des services d'expédition	43
6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux	43
6.2 Articles non admissibles	44
6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition	45
6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial	47
6.5 Frais d'expédition et poids	47
6.6 Documents d'expédition obligatoires	48
6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale	50
6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada	51
6.9 Exigences en matière de dédouanement	52

Autres services de logistique et de transport	55
7.1 Solutions de logistique pour les détaillants	55
7.2 Solutions de logistique pour les fabricants et les industries de la technologie et des communications	56
7.3 Solutions de logistique pour les fournisseurs de soins de santé	56
7.4 Solutions de gestion du transport	56

Tarifs, paiement et conditions générales	59
8.1 Tarifs	59
8.2 Paiement	59
8.3 Conditions générales	60
8.4 Modalités du service Priorité Mondial	65

Index	66
--------------------	----

Investissement dans l'avenir

Transformation postale

Postes Canada poursuit la modernisation de ses opérations en investissant plus de deux milliards de dollars pour améliorer l'expérience globale de la clientèle. L'automatisation des services de colis, l'investissement le plus important jamais réalisé par Postes Canada, fait partie du programme de modernisation, et tout est fait pour garder les intérêts des clients à cœur. Voici certains avantages de l'automatisation :

- Augmentation des capacités et de la fiabilité;
- Amélioration du balayage et du suivi des articles dans l'ensemble de nos établissements;
- Amélioration des services.

Nos nouveaux équipements et systèmes de tri sont intégrés à notre système informatique centralisé, ce qui permet une efficacité accrue, une diminution du nombre d'articles endommagés et un balayage automatisé. Les clients auront davantage la possibilité de suivre leurs envois en ligne ou sur leur appareil mobile, du point d'origine jusqu'au point de livraison final.

Notre investissement dans de nouveaux équipements de tri pour les établissements nous permet également de moderniser notre modèle de livraison. Ces nouveaux équipements sont essentiels à la transformation de Postes Canada pour faire face à un avenir où elle traitera moins de lettres et davantage de colis et de paquets. Dans de nombreux secteurs urbains, nous fournissons à nos agents de livraison des véhicules écoénergétiques et produisant moins d'émissions. Ils peuvent ainsi livrer et ramasser tous les produits dans un secteur géographique. Le fait qu'un seul agent de livraison « à service intégral » assume plusieurs rôles chaque jour est plus efficace, et il a été prouvé que le service s'en trouvait amélioré.

Postes Canada a entrepris plus de changements au cours des quatre dernières années que pendant les 40 années précédentes, et a appris à gérer la transformation avec succès sans que l'expérience de la clientèle n'en souffre. Les excellents résultats obtenus en 2012 pour le taux de livraison à temps et le rendement de balayage en sont la preuve. Les changements que nous apportons créent une entreprise plus efficace, plus concurrentielle et plus flexible, qui pourra mieux répondre aux attentes élevées et aux besoins changeants de nos clients.

Leadership environnemental

Nos bâtiments

Les bâtiments écologiques ne profitent pas seulement à l'environnement. Ils profitent également à nos employés et à nos clients en offrant des lieux de travail plus sûrs et plus sains.

Pour toute nouvelle construction, notre procédé de conception intégré en matière de développement durable respecte la norme LEED^{MC} (Leadership in Energy and Environmental Design) du Système d'évaluation des bâtiments durables. À ce jour, nous comptons 28 bâtiments inscrits au système de certification LEED et six bâtiments ayant reçu la certification LEED, dont un au niveau Or.

Notre parc de véhicules

En 2013, nous poursuivrons le remplacement d'une partie de notre parc de véhicules par de nouveaux véhicules légers à faible consommation d'essence, et nous étendrons notre programme de carburants de remplacement. À l'heure actuelle, Postes Canada dispose de 14 véhicules électriques, de 126 véhicules au propane, de 10 véhicules au gaz naturel et de 22 véhicules hybrides.

En avril 2011, nous avons ajouté à notre parc de véhicules la première fourgonnette à marchepied entièrement électrique au Canada, et nous en possédons désormais quatre. Fabriqué par Navistar Inc., le camion eStar^{MC} est le premier véhicule électrique de sa catégorie.

Nos produits

Nos enveloppes d'expédition prépayées des services Xpresspost^{MC} et Priorité^{MC} sont recyclables et contiennent des matières recyclées après consommation. De plus, les émissions de CO₂ associées au cycle de vie des enveloppes sont compensées par l'achat de crédits de carbone.

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada

Le Groupe d'entreprises de Postes Canada est composé de Postes Canada et de ses trois principales filiales en propriété non exclusive : Purolator Inc., Groupe SCI inc. et Innovapost Inc. La vision du Groupe d'entreprises consiste à être un fournisseur de choix, dont les services sont pertinents et répondent aux besoins des Canadiens, aujourd'hui et à l'avenir.

Les filiales offrent des capacités et une portée sur le marché qui permettent au Groupe d'entreprises de proposer plus de produits et de services, ainsi que des solutions de service complètes. Par exemple, Postes Canada et Purolator Inc. proposent ensemble une large gamme complémentaire de services de colis des régimes intérieur et international pour les marchés entreprise à entreprise et entreprise à consommateur. Les synergies entre Postes Canada et ses filiales ajoutent une valeur stratégique faisant partie intégrante de la stratégie de croissance future du Groupe d'entreprises, ainsi que de ses plans pour améliorer la rentabilité et l'efficacité.

Dans son ensemble, le Groupe d'entreprises affiche des revenus annuels d'environ 7,5 milliards de dollars, possède un effectif d'environ 68 000 employés, compte presque 7 000 points de vente au détail et exploite un parc de plus de 14 000 véhicules.

Chaque année, les employés du Groupe d'entreprises livrent près de 10 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à plus de 15,3 millions d'adresses dans les régions urbaines, rurales et éloignées à l'échelle du pays.

À titre de société d'État, Postes Canada est la composante la plus importante du Groupe, ayant généré 5,9 milliards de dollars en revenus en 2012.



À titre d'entreprise de messagerie la plus importante au Canada, Purolator offre un service fiable en mettant l'accent sur l'expérience de la clientèle et la croissance rentable. Purolator compte 182 installations d'exploitation, 132 centres d'expédition de vente au détail et plus de 580 agents autorisés. Ce réseau assure le transport de plus de 108 millions de livres de fret aérien chaque année. En 2012, Purolator a généré des produits se chiffrant à 1,6 milliard de dollars et qui représentent, après l'élimination des produits intersectoriels, environ 20 % du total des produits opérationnels consolidés du Groupe d'entreprises.



Grâce à ses entités opérationnelles, SCI Logistique, Progistix et First Team Transport, le Groupe SCI offre son expertise dans les segments entreprise à consommateur et entreprise à entreprise et dans celui de la logistique des services sur le terrain. En 2012, SCI a généré des produits se chiffrant à 162 millions de dollars, ce qui représente, après l'élimination des produits intersectoriels, 2 % des produits opérationnels consolidés du Groupe d'entreprises.



En mars 2012, le Groupe d'entreprises a fait l'acquisition de la part de 49 % des actions d'Innovapost détenues par CGI, augmentant ainsi sa participation financière dans la filiale à 98 %. L'entité Innovapost nouvellement réorganisée continuera d'offrir au Groupe d'entreprises des services partagés en technologie de l'information. Elle constitue également un élément important de la stratégie en vue d'accroître les capacités opérationnelles, de réduire les coûts, de rehausser l'efficacité, d'améliorer la prestation de services et d'assurer une meilleure harmonisation avec l'orientation stratégique du Groupe.



Introduction

1.1 Objet du Guide du client

Le *Guide du client pour les services de colis* a été conçu pour vous offrir 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 conditions et modalités qui s'appliquent à ces services. Veuillez vous assurer d'utiliser la plus récente version du *Guide du client pour les services de colis*, laquelle est accessible à postescanada.ca/guidesduclient et comprend toutes les modifications apportées. Il incombe au client de respecter l'ensemble des plus récentes exigences applicables.

1.2 Où trouver des informations sur les services de colis¹

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

Adresse Complète^{MC}	postescanada.ca/adressecomplete
Approbation des étiquettes d'expédition	postescanada.ca/etiquettes
Articles non admissibles et marchandises dangereuses	postescanada.ca/inadmissibles
Centre d'affaires en ligne (CAL)	postescanada.ca/cal
• Créer des étiquettes d'expédition à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) • Organiser un ramassage • Repérer le statut de livraison d'un article • Vérifier qui a signé à la réception de l'article (le cas échéant) • Obtenir des renseignements détaillés sur les produits et services • Commander des produits et fournitures • Utiliser l'option Gestion de mes comptes	
Commande de services de colis et de produits prépayés	postescanada.ca/achat
Emplacements des bureaux de poste	postescanada.ca/bureaudepote
Guide des postes du Canada	postescanada.ca/guidedespostes
Lieux de dépôt	postescanada.ca/lieuxdedepot

Normes de livraison (Canada seulement)	postescanada.ca/outilsdelivraison
Normes de livraison (tous les services et toutes les destinations)	postescanada.ca/normesdelivraison
Programme pour développeurs – Services Web	postescanada.ca/servicesweb
Recherche de codes postaux	postescanada.ca/codepostal
Renseignements liés aux douanes pour l'expédition de colis à destination des États-Unis et du régime international	postescanada.ca/douane
• Trouver un code du Système harmonisé (SH) • Obtenir une estimation des droits et taxes • Consulter les exigences spéciales pour les envois du régime international	
Retours de colis	postescanada.ca/retour
Services de ramassage	postescanada.ca/ramassage
Solutions de cybercommerce	postescanada.ca/cybercommerce
Suivi des envois	postescanada.ca/reperer
Utilisation des étiquettes	postescanada.ca/etiquettesexpedition

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 nos 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, veuillez visiter le site Web 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 postescanada.ca/achat ou en faisant parvenir une télécopie au Centre national de philatélie au 1 866 443-1252.

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 pour utiliser 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 On assume que toute mention de « services d'expédition et de livraison » et de « services de distribution » s'applique 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 15,3 millions d'adresses résidentielles et commerciales au Canada, y compris 750 000 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 équivalant aux frais d'expédition.

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 à l'adresse postescanada.ca/reperer. 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 à l'adresse postescanada.ca/reperer.

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

Xpresspost^{MC} 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 de documents juridiques ou de procédure. Si le destinataire refuse de signer au moment de la livraison, l'article sera renvoyé (service de renvoi à l'expéditeur) à l'expéditeur d'origine. 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 à l'adresse postescanada.ca/reperer.

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

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 à l'adresse postescanada.ca/reperer.

*Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont 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.

¹ Pour certaines collectivités du Nord dans les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon et le Nunavut, le 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 conditions. Toutes les modalités se trouvent à l'adresse postescanada.ca/conditionsgenerales.

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

Services de colis – Canada					
Caractéristiques et options	Priorité ^{MC}	Xpresspost ^{MC}	Colis accélérés ^{MC}	Colis standard ^{MC}	
Livraison et repérage					Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		p. 11
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	p. 11
Mise à jour sur la livraison	✓	✓	✓	✓	p. 11
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓	p. 12
Couverture et envois contre remboursement					Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	\$	p. 12
Couverture supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$)	\$	\$	\$	\$	p. 12
Contre remboursement jusqu'à 5 000 \$ ¹ (1 000 \$ en espèces)	\$	\$	\$	\$	p. 12
Services avec signature et preuve d'identité					Renseignements supplémentaires
Signature	■	\$	\$	\$	p. 13
Copie papier de la signature ²	\$	\$	\$	\$	p. 13
Preuve d'âge ³	\$	\$	\$	\$	p. 13
Preuve d'identité ^{3,4}	\$	\$			p. 14
Options de livraison à la carte					Renseignements supplémentaires
Laisser à la porte (pas d'avis) ³	✓	✓	✓	✓	p. 14
Ne pas laisser en lieu sûr ³	✓	✓	✓	✓	p. 14
Carte Retenue pour ramassage ³	✓	✓	✓	✓	p. 14
Option Livrer au bureau de poste ³		✓	✓		p. 14
Services de ramassage					Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ⁵	\$	\$	\$	\$	p. 15
Ramassage sur demande ⁶	■	\$	\$	\$	p. 15
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ⁵	\$	\$	\$	\$	p. 15
Ramassage sur demande en tierce partie ⁶	■	\$	\$	\$	p. 15
Retours					Renseignements supplémentaires
Étiquettes de retour de colis ³	\$	\$	\$	\$	p. 16
Renvoi à l'expéditeur ⁷	\$	\$	\$	\$	p. 16

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

¹ Certaines exceptions s'appliquent aux modes de paiement acceptables. Pour plus de renseignements, se reporter à la section 2.3.4.3.

² Une image de la signature est disponible en ligne sans frais supplémentaires.

³ Option disponible pour les envois préparés à l'aide d'Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

⁴ Les clients doivent s'inscrire pour cette option. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour obtenir plus de détails à ce sujet.

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ Le client doit s'acquitter de tous les frais d'expédition de colis connexes qui sont calculés en fonction du poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition. 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 pour l'expédition au Canada

Une **caractéristique** est un service qui est inclus au 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 bien saisies et reliées à un numéro de repérage unique. Les options peuvent être sélectionnées en utilisant les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie ou en fixant 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 équivalant aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, 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 pouvez connaître l'état de livraison des 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 de les envoyer 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 un certificat de 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 le site 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 produisent aux moments suivants :

- Lorsqu'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.
- Lorsqu'un article est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada.
- Lorsque l'article est trié dans l'une des principales installations de Postes Canada.

- Lorsque l'envoi atteint les dernières étapes du procédé de livraison et qu'il est « sorti pour livraison » par nos agents de livraison.
- Lorsque l'article est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des gros destinataires de courrier.
- Lorsque l'article a été livré avec succès ou est jugé non distribuable et renvoyé à l'expéditeur.
- Lorsqu'une tentative de livraison a été effectuée, mais que le destinataire n'est pas disponible pour accepter la livraison. Une carte Avis de livraison indiquant où l'article peut être ramassé est laissée.
- Lorsqu'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 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.
- Lorsque Postes Canada a commis une erreur relative au transport de l'article pouvant occasionner un retard.
- Lorsque Postes Canada fait face à des circonstances indépendantes de sa volonté pouvant 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 à chaque activité de repérage des articles 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 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, etc.).
- **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 sur votre téléphone intelligent

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

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

En plus de repérer les envois en vérifiant le numéro de repérage de Postes Canada, vous pouvez associer un nom ou numéro de référence interne à un envoi au moment de créer l'étiquette d'expédition. Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client / par une tierce partie vous permettent d'ajouter jusqu'à deux noms ou numéros de référence (maximum de 30 caractères chacun) aux détails de l'expédition. Les numéros de référence des envois peuvent être utilisés pour surveiller l'état de livraison des articles à l'adresse postescanada.ca/reperer et pour les mettre en correspondance avec des dossiers de vos 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 des articles pour tous les colis canadiens expédiés avec 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 Service à la clientèle et aux clients. Pour recevoir les données de suivi du SAC, les articles doivent être préparés avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Le SAC propose les données de suivi dans deux formats normalisés : EDI 214 et fichier plat. Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir plus de renseignements.

Certificats de confirmation de livraison automatisés

Le service de certificat de confirmation de livraison (CCL) automatisé offre aux clients à volumes élevés du service de colis des fichiers au format PDF contenant des CCL incluant une preuve de livraison avec signature pour chaque article expédié. Ce service est utile pour l'expédition de documents juridiques car il offre des documents pour prouver que les articles ont été livrés et que la signature du destinataire a été obtenue. Pour recevoir un certificat de confirmation de livraison, les articles doivent être préparés avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir plus de renseignements.

2.3.4 Options couverture-responsabilité et contre remboursement

2.3.4.1 Couverture-responsabilité

Pour la plupart des services de Postes Canada, une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage jusqu'à concurrence de 100 \$ est incluse. 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

Vous pouvez également acheter une couverture-responsabilité supplémentaire, par tranches de 100 \$, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, pour la plupart des articles expédiés au Canada, y compris les produits et étiquettes prépayés. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont bien saisies 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 Contre remboursement

Le service de livraison contre remboursement (CR) est offert pour les envois du régime intérieur, moyennant des frais supplémentaires. Avant que l'article soit remis au destinataire, le destinataire (ou son représentant) doit payer le montant de l'envoi CR selon les indications de l'expéditeur sur le formulaire d'envoi contre remboursement ou sur l'étiquette d'expédition. Une fois perçues, les sommes du service 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 CR est offert pour des transactions jusqu'à concurrence de 5 000 \$. Les sommes perçues auprès du destinataire peuvent être sous forme de carte de crédit (jusqu'à 100 \$), d'argent comptant (jusqu'à 1 000 \$) ou de débit, de mandat-poste, de traite bancaire ou de chèque certifié (pour les montants des envois CR de plus de 1 000 \$).

Un expéditeur ne peut pas envoyer d'articles que le destinataire n'a pas demandés, ni utiliser les services 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, par traite bancaire et par chèque certifié.

S'il est impossible de trouver le destinataire, s'il ne paie pas ou s'il refuse de payer le montant de l'envoi CR, l'article sera considéré comme non distribuable et retourné à l'expéditeur. Des frais de retour s'appliqueront. Les frais associés au service d'envoi CR ne seront pas remboursés.

2.3.5 Services avec signature et preuve d'identité

2.3.5.1 Signature¹

L'option Signature assure que votre article sera remis en mains propres à la livraison et que vous en recevrez la preuve. Le nom du signataire est consigné ainsi que sa signature.

Si le destinataire 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 varie 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 (des exceptions peuvent s'appliquer dans certaines régions). Une copie de l'image de la signature sera disponible en ligne 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 un certificat de confirmation de livraison à l'adresse postescanada.ca/reperer. Le certificat de confirmation de livraison est généré sur du papier à en-tête de Postes Canada et est considéré comme un document juridique.

À défaut, une copie du nom et de la signature de la personne qui a signé à la réception de l'article peut vous être envoyée, moyennant des frais. La copie de la signature vous parviendra par le service Poste-lettres^{MC} ou par télécopieur, au 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.

Options Signature			
	Image de la signature à consulter et imprimer	Certificat de confirmation de livraison (document juridique)	Copie papier (document juridique)
Délai pour accéder à la signature	Jusqu'à un an*	Jusqu'à un an*	Jusqu'à sept ans
Méthode d'accès à la signature	En ligne	En ligne	Par le service Poste-lettres ou par télécopieur
Tarif	Gratuit	Gratuit	Des frais s'appliquent

*Certaines exceptions s'appliquent.

Lorsque la signature est recueillie à la porte

Si une personne ouvre la porte à l'agent de livraison, celui-ci 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 l'invitant à se rendre au 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 le gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur l'article. Consultez la section « Les politiques » du *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes pour obtenir plus de renseignements.
- 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 l'un des documents suivants : une carte Avis de livraison signée par le destinataire et 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, par exemple une procuration, une nomination en tant que syndic 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).

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 son âge sera demandée, et que 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 qu'elle est majeure. Consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes à la section « Les politiques » pour obtenir une liste des preuves d'âge de la majorité selon la province ou le territoire.

Pour en savoir davantage sur les articles inadmissibles et contrôlés, veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanadapost.ca/inadmissibles. Il incombe au client de s'assurer que les lois canadiennes sont respectées au moment de l'expédition des articles.

¹ Pour le service Priorité, la signature est une option gratuite.

² Option uniquement disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

2.3.5.3 Preuve d'identité¹

L'option Preuve d'identité est idéale pour les gros expéditeurs de marchandises ou de documents importants (p. ex. cartes de crédit, pièces d'identité et marchandise de grande valeur). Grâce à 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.

Postes Canada offre deux versions de ce service : un service où l'authentification est effectuée à la livraison d'un envoi de grande valeur (Preuve d'identité à la livraison) et un autre service où l'authentification est effectuée avant l'expédition d'un envoi de grande valeur (Preuve d'identité avant la livraison). Ces deux versions peuvent servir à recueillir les données figurant sur une ou deux pièces d'identité.

Preuve d'identité à la livraison

Les articles expédiés avec l'option Preuve d'identité à la livraison ne seront remis qu'au **destinataire voulu** au bureau de poste. Ces articles ne seront pas remis à un représentant autorisé du destinataire et ne seront 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** : il vérifie que sa pièce d'identité est à jour et il recueille les données présentée. Les éléments de données d'identité sont ensuite transférés quotidiennement à l'expéditeur par un moyen électronique sécuritaire ou ils sont conservés par Postes Canada. L'employé obtiendra aussi la signature du destinataire comme preuve de livraison.

Preuve d'identité avant la livraison

Avec cette solution, l'authentification en personne est effectuée avant l'expédition de votre article de grande valeur. Une fois que l'authentification en personne a été effectuée et que l'expéditeur a reçu les éléments de données d'identité par voie électronique, l'expéditeur peut procéder à l'expédition de l'envoi de grande valeur directement au destinataire.

Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour avoir accès aux services Preuves d'identité et pour connaître les systèmes d'expédition qui offrent ce service. Des frais de configuration s'appliqueront afin de permettre le transfert des données. Une fois activés, les services Preuve d'identité sont proposés, 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)^{1,2}

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 le laissera 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 l'article peut être déposé en lieu sûr (c'est-à-dire où il peut être laissé à l'abri des intempéries et hors de la vue des passants), il y sera déposé. Une carte Remise en lieu sûr, sur laquelle est indiqué l'emplacement du dépôt en lieu sûr, sera déposée dans le réceptacle à courrier du destinataire au moment de la livraison. Si l'article ne peut pas être laissé 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^{1,2}

Cette option modifie uniquement le procédé de livraison disponible pour les 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, qui pourra aller chercher l'article au bureau de poste désigné.

Carte Retenue pour ramassage^{1,2}

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

L'option Livrer au bureau de poste est une solution de livraison novatrice proposée dans le cadre du programme Services Web de Postes Canada, qui permet à vos clients en ligne de choisir le bureau de poste qu'ils préfèrent ou le plus pratique pour la livraison de leurs articles. Postes Canada dispose d'un vaste réseau de bureaux de poste sécuritaires, ce 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.

¹ Option uniquement disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

² Veuillez consulter la section 2.4 pour obtenir plus de renseignements sur la méthode de livraison des colis de Postes Canada au Canada.

Au bureau de poste, le destinataire (ou son représentant) devra présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le 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 obtenir plus de renseignements au sujet de nos solutions en ligne et outils d'expédition.

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 découvrir si ce service 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

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. Le ramassage à horaire fixe est offert les jours ouvrables et peut être organisé à une heure déterminée d'un commun accord afin d'assurer un 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 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. Le service de ramassage sur demande est disponible.

* Les achats annuels de services d'expédition de colis comprennent les expéditions de colis et les frais associés aux options, exception faite des frais pour le service de ramassage et les taxes.

Postes Canada examinera les achats de colis annuels de chaque client par emplacement de ramassage pour déterminer la disponibilité des services de ramassage et les frais connexes du client pour l'année à venir. 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 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, l'autorisant ainsi 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 des ventes.

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 (manifeste ou connaissance) dûment rempli. Des renseignements manquants sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, le retard du colis ou son renvoi à l'expéditeur, ou l'imposition de frais supplémentaires. Il existe trois exceptions à cette règle :

- les articles préparés à l'aide des 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 de retour de colis approuvée par Postes Canada ;
- les produits prépayés de Postes Canada.

2.3.8 Retours

Étiquettes de retour de colis¹

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. Toutes les 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 seulement une facture si l'étiquette de retour de colis est utilisée.

- **Inclure une étiquette dans l'envoi de votre commande initiale**
 - **Imprimer une étiquette au moment de l'expédition.**
Pour les envois de départ préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou 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.** Si de produire une étiquette de retour de colis au moment de créer l'étiquette d'expédition initiale n'est pas pratique pour vous, nous offrons des étiquettes de retour de colis préimprimées en format 4 po sur 6 po. Communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada pour de plus amples informations.
- **Demander et imprimer une étiquette 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 à partir du site postescanada.ca.** Vous pouvez créer et gérer vous-même une ou plusieurs politiques de retour de colis. Envoyez le lien de votre politique de retour de colis qui est affichée 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 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 Web 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, l'apposer 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.

Renvoi à l'expéditeur²

Postes Canada tentera de livrer tous les colis. Si elle n'est pas en mesure d'effectuer la livraison de l'article, le colis sera retourné au client. Le client doit s'acquitter de tous les frais d'expédition de colis connexes, lesquels sont calculés en fonction du poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel.

¹ Option uniquement disponible pour les envois préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

² 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 et d'expédition, et autres frais applicables), conformément à la politique de Postes Canada sur les envois non distribuables. Aucune couverture-responsabilité pour perte ou dommage n'est offerte. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux articles renvoyés à l'expéditeur. Les options livraison à la carte, couverture et contre remboursement ne sont pas disponibles pour les services de retour de colis.

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 contre remboursement 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			
Boîte postale communautaire et boîte postale multiple	Courrier livré à la porte	Boîte aux lettres rurale	Case postale et poste restante
Une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire ¹ . Si personne ne répond, une carte Avis de livraison ² est laissée à la porte.			Une carte Avis de livraison ² est déposée dans la case postale du destinataire.
Avec perception de fonds			
Boîte postale communautaire et boîte postale multiple	Courrier livré à la porte	Boîte aux lettres rurale	Case postale et poste restante
Une carte Avis de livraison ² est laissée dans le réceptacle à courrier.	Une carte Avis de livraison ² est laissée à la porte.	Une carte Avis de livraison ² est laissée dans la boîte aux lettres.	Une carte Avis de livraison ² est déposée dans la case postale du destinataire.
Aucune signature, aucune perception de fonds			
Boîte postale communautaire et boîte postale multiple	Courrier livré à la porte	Boîte aux lettres rurale	Case postale et poste restante
L'article est livré dans le réceptacle à courrier ou dans le compartiment à colis. Si l'article est trop grand pour le réceptacle à courrier ou le compartiment à colis, une tentative de livraison est effectuée à la porte du destinataire. ¹ Si personne ne peut prendre livraison de l'article, il peut être déposé en lieu sûr ⁴ ou une carte Avis de livraison ² est laissée à la porte.	L'article est livré à la porte. 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 sûr ⁴ ou une carte Avis de livraison ² est laissée à la porte.	L'article est livré dans le réceptacle à courrier. Si l'article n'entre pas dans la boîte aux lettres, une carte Avis de livraison ² y est laissée.	L'article est livré à la case postale du destinataire. Si l'article n'entre pas dans la case postale, une carte Avis de livraison ² y est laissée.

¹ Dans les zones rurales, une tentative de livraison est effectuée à la porte si le client demeure à moins de 0,5 km du parcours d'itinéraire. Sinon, une carte Avis de livraison² est laissée dans le réceptacle à courrier du destinataire.

² Une carte Avis de livraison est utilisée pour aviser le destinataire que l'article est prêt à être ramassé à un bureau de poste local. 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.

³ 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 en compte de sa sécurité et de son bien-être; sinon, une carte Avis de livraison² est laissée à l'attention du destinataire. Dans le cas des condominiums, le gardien de sécurité ou le concierge peut signer au nom du client selon l'entente signée avec le résident, et à condition qu'un formulaire Lettre d'autorisation a été dûment rempli et soumis par le client. 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.

⁴ 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.

Remarque : Ces procédures s'appliquent aux services Priorité, Xpresspost, Colis standard et Colis accélérés.

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.

Les normes de livraison sont garanties pour certains services. Reportez-vous à la section 2.1 pour des détails. 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. Consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir les mises à jour et la liste de régions éloignées (section 1, tableau 2).

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 nationales.

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	Jour suivant	Jusqu'à 2 jours
Zone régionale	Jour suivant*	Jour suivant*	De 1 jusqu'à 3 jours [†]	De 3 jusqu'à 5 jours [†]
Zone nationale	Jour suivant*	2 jours	De 2 jusqu'à 7 jours [†]	De 4 jusqu'à 9 jours [†]

Normes de livraison des centres secondaires au Canada

	Priorité	Xpresspost	Colis accélérés	Colis standard
Zone locale	Jour suivant	Jour suivant	Jour suivant	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	Jour suivant*	Jour suivant	Jour suivant	2 jours
Zone régionale	Jour suivant et jusqu'à 5 jours* [†]	Jusqu'à 5 jours [†]	Jusqu'à 6 jours [†]	Jusqu'à 8 jours [†]
Zone nationale	Jour suivant et jusqu'à 7 jours* [†]	Jusqu'à 7 jours [†]	Jusqu'à 13 jours [†]	Jusqu'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 au Canada à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.

2.5.2 Délimitation des régions du Canada

Région	Définition
Région de l'Atlantique	Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse et Nouveau-Brunswick
Région du Centre	Québec et Ontario (y compris le nord-ouest de l'Ontario – Codes postaux P7A-L, P8N, P8T, P9A, P9N, P0T-Y)
Région de l'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





NOUVEAU

Service 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 \$.

Allez là où votre entreprise vous emmène

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

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 avec le service de repérage, l'option Signature et la garantie de livraison à temps. Sinon, essayez nos services plus économiques, comme Colis accélérés^{MC} – É.-U. ou Petit paquet^{MC}.

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

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 (garantie de remboursement) 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 (là où il est offert).

* Veuillez vous reporter aux modalités du service Priorité^{MC} Mondial à la section 8.4 pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Livraison en 2 et 3 jours ouvrables

Xpresspost^{MC} – É.-U.

Le meilleur choix quand vous devez expédier des documents ou des colis rapidement et de façon rentable à destination des É.-U. 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.

[†] Certaines exceptions et conditions s'appliquent. Veuillez vous reporter à la section 3.4.1 pour plus d'information.

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

Colis accélérés^{MC} – É.-U.

Un service d'expédition abordable pour l'envoi de plus gros colis à destination des États-Unis. Le 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 (moins de 1 kg) à destination des É.-U. Le 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 rentable pour l'envoi d'articles petits et légers (moins de 1 kg) à destination des É.-U.

NOUVEAU

3.2 Services de colis – Régime international (hors États-Unis)

Options d'expédition

Livraison en 2 à 3 jours ouvrables*

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 (garantie de remboursement) en deux à 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).

*Veuillez vous reporter aux modalités du service Priorité Mondial à la section 8.4 pour obtenir des renseignements supplémentaires.

Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables

Xpresspost^{MC} – International

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 à destination de 50 pays 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 de pays où le service est disponible, visitez le site postescanada.ca/xpresspostinternationalfr.

NOUVEAU

Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables

Paquet repérable^{MC} – International

Un service d'expédition fiable pour l'envoi d'articles petits et légers (moins de 2 kg) vers certaines destinations internationales. Le 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. Pour consulter la liste de pays où le service est disponible, visitez le site postescanada.ca/paquetreperable.

Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les articles petits et légers

Petit paquet^{MC} par avion – international

Un service d'expédition rentable pour l'envoi d'articles petits et légers (moins de 2 kg) vers des destinations internationales.

Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les plus gros colis

Colis-avion – international

Un service d'expédition rentable pour l'envoi de plus gros colis vers des destinations internationales. Ce service est disponible pour les destinations non desservies par le service Xpresspost – International.

Livraison en 4 à 6 semaines pour les articles petits et légers

Petit paquet^{MC} de surface – International

Le service d'expédition le plus économique pour l'envoi d'articles petits et légers (moins de 2 kg) qui n'ont pas de délai de livraison convenu à des destinations internationales.

Livraison en 4 à 6 semaines

Colis de surface – international

Le service d'expédition le plus économique pour l'envoi de colis plus gros qui n'ont pas de délai de livraison convenu à des destinations internationales.

Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir des renseignements plus précis sur les normes de livraison, consultez le site postescanada.ca/normesdelivraison.

Légende pour les services de colis à destination des États-Unis et du régime international

- ✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).
- Garantie de livraison à temps (garantie de remboursement).
- * Consultez le site postescanada.ca/tools/pg/manual/PGpriwor-f.asp (section 11.2) pour connaître la disponibilité du service.
- ~ Un coût supplémentaire s'appliquera pour une valeur déclarée pour le transport excédant 100 \$. Consultez les modalités du service Priorité Mondial à l'adresse postescanada.ca/tools/pg/terms/PriorityWorldwide-f.pdf.
- ❖ La couverture-responsabilité n'est pas offerte pour les enveloppes prépayées du service Xpresspost – International.
- ❖ La couverture-responsabilité supplémentaire n'est pas offerte pour les enveloppes prépayées des services Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International.
- \$ Offert moyennant des frais.
- Signature incluse automatiquement sans frais supplémentaires et fournie une fois obtenue.
- ⊙ Les renseignements de repérage ne sont offerts que pour les activités qui se produisent au Canada.
- + Offert pour certaines destinations. Compris dans l'achat d'enveloppes prépayées du service Xpresspost – International sans frais supplémentaires.

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 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.

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 à destination des États-Unis et du régime international

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.	
Livraison et repérage						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓●	✓				p. 24
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓		p. 24
Mise à jour sur la livraison	✓	✓	✓	✓		p. 24
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓		p. 24
Livraison à une case postale	*	✓	✓	✓	✓	p. 25
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	~	✓	✓	✓		p. 25
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	~\$	\$◆	\$			p. 25
Signature						Renseignements supplémentaires
Signature	◆	◆				p. 25
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ¹		\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage sur demande ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ¹		\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage sur demande en tierce partie ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 26
Dédouanement						Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention		✓	✓	✓	✓	p. 27
Dédouanement commercial	✓					p. 27

Services de colis – International

Caractéristiques et options	Priorité ^{MC} Mondial	Xpresspost ^{MC} – International	Colis du régime international (Courrier-avion ou voie de surface)	Paquet repérable ^{MC} – International	Petit paquet ^{MC} – International (Courrier-avion ou voie de surface)	
Livraison et repérage						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓●	✓				p. 24
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	⊙	✓		p. 24
Mise à jour sur la livraison	✓	✓		✓		p. 24
Repérage des numéros de référence	✓	✓		✓		p. 24
Livraison à une case postale	*	✓	✓	✓	✓	p. 25
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	~	✓❖	✓	✓		p. 25
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	~\$	\$◆	\$			p. 25
Signature						Renseignements supplémentaires
Signature	◆	\$+				p. 25
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ¹		\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage sur demande ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ¹		\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage sur demande en tierce partie ²	✓	\$	\$	\$	\$	p. 26
Dédouanement						Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention		✓	✓	✓	✓	p. 27
Dédouanement commercial	✓					p. 27

3.4 Autres renseignements sur les caractéristiques, les options et d'autres services à valeur ajoutée : expédition à destination des États-Unis et du régime international

Une **caractéristique** est un service qui est inclus au service de base.

Une **option** est une valeur ajoutée au service qui n'est pas incluse d'emblée au service de base. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont bien saisies et reliées à un numéro de repérage unique. Les options peuvent être sélectionnées en utilisant les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie ou en fixant 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 équivalent aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. Le nom du destinataire et le 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 des cases postales, des aliments, ni pour les 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 plus de renseignements, veuillez vous reporter à la section 8.3.21.10. Pour connaître les conditions générales du service Priorité Mondial, visitez le site postescanada.ca/conditionsgenerales; pour obtenir 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 suivi avancée, vos clients et vous-même pouvez 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 livraisons électroniques et de les envoyer 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 un certificat de 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. Postes Canada effectue le repérage des articles au cours de leur acheminement dans le réseau de la livraison. La création des étiquettes et le suivi des activités se produisent aux moments suivants :

- Lorsqu'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.
- Lorsqu'un article est ramassé à l'emplacement du client par Postes Canada ou déposé à un emplacement de Postes Canada.
- Lorsque l'article est trié dans l'une des principales installations de Postes Canada.
- Lorsque l'article est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des gros destinataires de courrier.
- Lorsque Postes Canada a commis une erreur relative au transport de l'article pouvant occasionner un retard.
- Lorsque Postes Canada fait face à des circonstances indépendantes de sa volonté pouvant occasionner un retard de livraison. Les balayages de force majeure sont effectués en cas de :
 - conditions météorologiques rigoureuses/catastrophes naturelles (par exemple violente tempête de neige ou de verglas, rues enneigées, chaleur et froid extrêmes, tornades et ouragan);
 - retards liés aux services de transport;
 - manifestations;
 - panne d'électricité (réseau public).

Remarque: Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

3.4.3 Services offerts pour repérer les articles

Mise à jour sur la livraison (par courriel)

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques à chaque activité de repérage des articles pour les services d'expédition comprenant un code 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 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, etc.).
- **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}, BlackBerry^{MD} et Android^{MC}, grâce auxquelles vous pouvez repérer vos articles et confirmer leur étape de livraison, où que vous soyez. Elles peuvent également être utilisées pour accéder au service poste^{MC}, calculer les tarifs d'expédition, rechercher un code postal ou trouver le bureau de poste le plus proche où vous pourrez déposer rapidement et facilement des colis déjà étiquetés ou acheter des services d'expédition. Ces applications mobiles peuvent être téléchargées facilement à partir de la boutique App Store^{MC} de Apple^{MD}, du site BlackBerry App World^{MC} ou de la boutique Google Play.

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

En plus de repérer les envois en vérifiant le numéro de repérage de Postes Canada, vous pouvez associer un nom ou numéro de référence interne à une expédition. Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie vous permettent d'ajouter jusqu'à deux noms ou numéros de référence (maximum de 30 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 de vos 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 des articles pour tous les colis à destination des États-Unis et du régime international expédiés avec 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 Service à la clientèle et aux clients. Pour recevoir les données de suivi du SAC, les colis doivent être préparés avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie. Le SAC propose les données de suivi dans deux formats normalisés : EDI 214 et fichier plat. Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir plus de renseignements.

Certificats de confirmation de livraison automatisés

Le service de certificat de confirmation de livraison (CCL) automatisé offre aux clients à volumes élevés du service de colis des fichiers au format PDF contenant des CCL incluant une preuve de livraison avec signature pour chaque article expédié. Ce service est utile pour l'expédition de documents juridiques car il offre des documents pour prouver que les articles ont été livrés, et que la signature du destinataire a été obtenue. Pour recevoir un certificat de confirmation de livraison, un article doit être préparé avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie et approuvé par Postes Canada. Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir plus de renseignements.

Livraison à une case postale

La livraison à une case postale est disponible dans certains pays. La garantie de livraison ne s'applique pas.

Les articles du service Priorité^{MC} Mondial envoyés aux États-Unis ne peuvent pas être adressés à une case postale. Les envois Priorité^{MC} 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, sous les rubriques « Personnel » et « Priorité Mondial », à la section 11.2.

3.4.4 Couverture-responsabilité

Couverture-responsabilité

Pour la plupart des services de Postes Canada, une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage jusqu'à concurrence de 100 \$ est incluse. 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 du régime international (selon la destination). Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont bien saisies et reliées 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 assure que votre article sera remis en mains propres à la livraison et que vous en recevrez la preuve. 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 disponible 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, sous la rubrique « Personnel », à la section « Xpresspost – International ».

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 100 colis, Postes Canada effectuera le ramassage. 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

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. Le ramassage à horaire fixe est offert les jours ouvrables, et peut être organisé à une heure déterminée d'un commun accord afin d'assurer un 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 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. Le service de ramassage sur demande est disponible.

* Les achats annuels de services d'expédition de colis comprennent les expéditions de colis et les frais associés aux options, exception faite des frais pour le service de ramassage et les taxes.

Postes Canada examinera les achats de colis annuels de chaque client par emplacement de ramassage pour déterminer la disponibilité des services de ramassage et les frais connexes pour l'année à venir. 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 des services de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats des services de colis au Canada pour déterminer 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, l'autorisant ainsi 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

Que le client titulaire d'un numéro de compte choisisse 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 à partir du site Web postescanada.ca/ramassage pour nous aviser d'un envoi du service Priorité^{MC} Mondial. 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^{MC} 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

Ce service vous permet d'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^{MC} ou Priorité Mondial. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à un mois à l'avance pour nos clients titulaires d'un numéro de 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 des ventes.

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

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 de l'article ou son renvoi à l'expéditeur; des frais supplémentaires pourront aussi être imposés. Il existe deux exceptions à cette règle :

- les articles préparés à l'aide des 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.

en tout temps ou communiquez avec le Service à la clientèle par téléphone au 1 888 550-6333 pendant les heures d'ouverture.

3.4.7 Dédouanement

Présentation postale et manutention

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

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

Dédouanement commercial

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

3.5 Méthode de livraison des articles ailleurs qu'au 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 du régime international et à destination des États-Unis

Les envois du régime international et à destination des États-Unis (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 sans indiquer d'adresse de réexpédition;
- 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 choisi l'abandon de l'article sur l'étiquette d'expédition;
- les données de douane et les données sur le contenu des articles 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 est 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 tous vos coûts d'expédition en achetant à l'avance des produits prépayés que vous pouvez remettre à vos succursales et à vos employés dans les régions. Ces produits peuvent être utilisés en tout temps.

Ramassage et dépôt

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^{MC} 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
	Enveloppes prépayées	Étiquettes prépayées	Enveloppes prépayées	Étiquettes prépayées	Étiquettes prépayées	
Repérage et livraison						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓	✓	✓	p. 11
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	✓	p. 11
Mise à jour sur la livraison	✓	✓	✓	✓	✓	p. 11
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓	✓	p. 12
Options de couverture						Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓	✓	✓	p. 12
Couverture supplémentaire ¹ (jusqu'à 5 000 \$)	\$	\$	\$	\$	\$	p. 12
Services avec signature et preuve d'identité						Renseignements supplémentaires
Signature	■	■	\$	\$	\$	p. 13
Copie papier de la signature ²	\$	\$	\$	\$	\$	p. 13
Preuve d'âge ¹	\$		\$			p. 13
Options de livraison à la carte						Renseignements supplémentaires
Laisser à la porte (pas d'avis) ¹	✓		✓			p. 14
Ne pas laisser en lieu sûr ¹	✓		✓			p. 14
Carte Retenue pour ramassage ¹	✓		✓			p. 14
Services de ramassage						Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ³	\$	\$	\$	\$	\$	p. 15
Ramassage sur demande ⁴	■	■	\$	\$	\$	p. 15
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ³	\$	\$	\$	\$	\$	p. 15
Ramassage sur demande en tierce partie ⁴	■	■	\$	\$	\$	p. 15
Retours						Renseignements supplémentaires
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	\$	\$	\$	\$	p. 16

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

■ Option offerte sans frais avec le service Priorité.

¹ Disponible si les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie sont utilisés.

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 obtenir une liste des régions où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

⁴ Les droits de ramassage sur demande sont facturés par arrêt. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage.

⁵ Le client doit s'acquitter de tous les frais d'expédition de colis connexes qui sont calculés en fonction du poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel.

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 pour obtenir plus de détails à ce sujet ou consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes. Veuillez vous reporter à la section 2.3 pour des précisions sur les caractéristiques et les options.

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

États-Unis et régime international – Enveloppes

Caractéristiques et options	Xpresspost ^{MC} – É.-U.	Xpresspost ^{MC} – International	Renseignements supplémentaires
Repérage et livraison			
Garantie de livraison à temps	✓	✓	p. 24
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	p. 24
Livraison à une case postale	✓	✓	p. 25
Option de couverture			Renseignements supplémentaires
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100\$)	✓		p. 25
Signature			Renseignements supplémentaires
Signature	✓	✓ ¹	p. 25
Services de ramassage			Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ²	\$	\$	p. 26
Ramassage sur demande ³	\$	\$	p. 26
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ²	\$	\$	p. 26
Ramassage sur demande en tierce partie ³	\$	\$	p. 26
Dédouanement			Renseignements supplémentaires
Présentation postale et manutention	✓	✓	p. 27

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

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

¹ Offert pour des destinations internationales précises, visitez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

² 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. Des frais s'appliquent pour les clients qui achètent des services d'expédition de colis d'une valeur inférieure à 15 000 \$ chaque année. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

³ Les droits de ramassage sur demande sont facturés par arrêt. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre le service de ramassage 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 emballages qui répondent à vos besoins

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

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 du régime intérieur sans étiquette d'expédition apposée au préalable et sans code à barres de repérage.

Remarque : Veuillez vous reporter à la section 6.6.1 pour obtenir plus de renseignements sur la façon correcte d'apposer une étiquette d'expédition sur les enveloppes prépayées.

Si vous avez besoin d'une signature sur les enveloppes prépayées Xpresspost à du régime intérieur

Pour les enveloppes prépayées Xpresspost, si une signature est requise au moment de la livraison, des autocollants Signature prépayés, pratiques et faciles à utiliser, sont disponibles. 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 faciliter la tâche, 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	À l'unité, offert en feuilles de 25 pour les gros expéditeurs.
102264	Format emballage trio pratique pour les utilisations occasionnelles.



4.3 Produits prépayés

Enveloppes prépayées Priorité (papier rigide) régime intérieur

Type	Zone*	Dimensions	Numéro d'article Option 1 [†]	Numéro d'article Option 2**	Poids maximal	Épaisseur maximale
Lettre	Régionale	318 mm x 241 mm (12½ po x 9½ po)	101867	151867	500 g (1,1 lb)	15 mm
	Nationale	318 mm x 241 mm (12½ po x 9½ po)	101868	151868	500 g (1,1 lb)	15 mm
Emballage	Régionale	390 mm x 295 mm (15⅝ po x 11⅝ po)	101869	151869	1 kg (2,2 lb)	30 mm
	Nationale	390 mm x 295 mm (15⅝ po x 11⅝ po)	101870	151870	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost (papier rigide) régime intérieur

Type	Zone*	Dimensions	Numéro d'article Option 1 [†]	Numéro d'article Option 2**	Poids maximal	Épaisseur maximale
Standard	Régionale	260 mm x 159 mm (10¼ po x 6¼ po)	102200	152200	500 g (1,1 lb)	15 mm
	Nationale	260 mm x 159 mm (10¼ po x 6¼ po)	102203	152203	500 g (1,1 lb)	15 mm
Lettre	Régionale	318 mm x 241 mm (12½ po x 9½ po)	102206	152206	500 g (1,1 lb)	15 mm
	Nationale	318 mm x 241 mm (12½ po x 9½ po)	102207	152207	500 g (1,1 lb)	15 mm
Emballage	Régionale	390 mm x 295 mm (15⅝ po x 11⅝ po)	102202	152202	1 kg (2,2 lb)	30 mm
	Nationale	390 mm x 295 mm (15⅝ po x 11⅝ po)	102205	152205	1 kg (2,2 lb)	30 mm

Enveloppes prépayées Xpresspost (matelassées) régime intérieur

Type	Zone*	Dimensions	Numéro d'article ^{††}	Poids maximal
Standard	Régionale	247 mm x 190 mm (9¾ po x 7½ po)	102208	500 g (1,1 lb)
	Nationale	247 mm x 190 mm (9¾ po x 7½ po)	102209	500 g (1,1 lb)
Emballage	Régionale	400 mm x 292 mm (15¾ po x 11½ po)	102210	1.36 kg (2,9 lb)
	Nationale	400 mm x 292 mm (15¾ po x 11½ po)	102211	1.36 kg (2,9 lb)

* Veuillez vous reporter à la section 2.5 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 – Enveloppes prépayées pour envois à destination des États-Unis

Type	Dimensions	Numéro d'article*	Poids maximal
Lettre	318 mm x 241 mm (12½ po x 9½ po)	102222 102231 (paquet de 4)	500 g (1,1 lb)

Xpresspost – Enveloppe prépayée pour envois du régime international

Type	Dimensions	Numéro d'article*	Poids maximal
Lettre	380 mm sur 240 mm (15 po x 9½ 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 n'est pas disponible.

4.4 Xpresspost^{MC} 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 et de documents juridiques et de procédure. 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 non prépayées, 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	Dimensions	Numéro d'article	Méthode de saisie de la signature
Enveloppe prépayée	260 mm x 159 mm (10¼ po x 6¼ po)	101780	Électronique
Enveloppe pratique non prépayée*	260 mm x 159 mm (10¼ po x 6¼ po)	533086683	Électronique

* Ne peuvent être utilisées 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 prépayées



Enveloppes pratiques non prépayées



Remarque : Veuillez vous reporter à la section 6.6.1 pour obtenir plus de 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. 11
Repérage et confirmation de livraison	✓	p. 11
Certificat de confirmation de livraison ¹	✓	p. 12
Mise à jour sur la livraison	✓	p. 11
Repérage des numéros de référence	✓	p. 12
Signature		Renseignements supplémentaires
Signature	✓	p. 13
Copie papier de la signature ²	\$	p. 13
Services de ramassage		Renseignements supplémentaires
Ramassage à horaire fixe ³	\$	p. 15
Ramassage sur demande ⁴	\$	p. 15
Ramassage à horaire fixe en tierce partie ³	\$	p. 15
Ramassage sur demande en tierce partie ⁴	\$	p. 15
Retours		Renseignements supplémentaires
Renvoi à l'expéditeur ⁵	\$	p. 16

Légende

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

\$ Offert moyennant des frais.

¹ Disponible si 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 droits de ramassage sur demande sont facturés par arrêt. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour voir où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage.

⁵ Le client doit s'acquitter de tous les frais d'expédition de colis connexes qui sont calculés en fonction du tarif des articles Xpresspost certifié.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition. La couverture-responsabilité n'est pas disponible.

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)

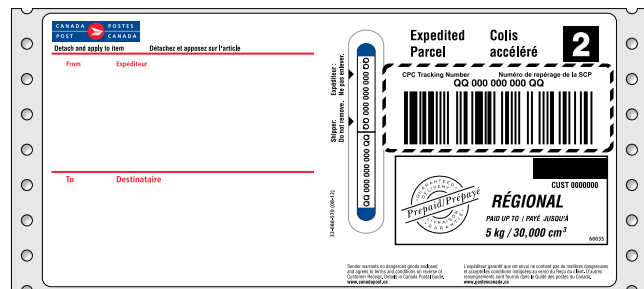
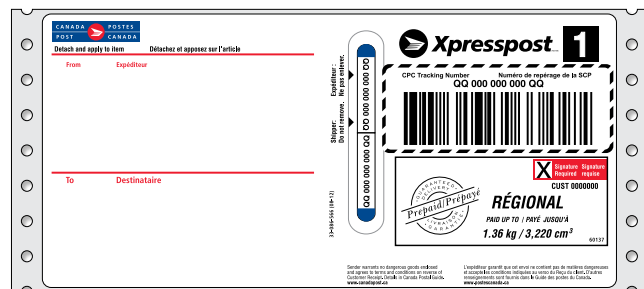
Les étiquettes prépayées sont des produits préaffranchis au tarif fixe qui peuvent être achetées à l'avance et apposées à vos articles au moment de l'expédition. Ces étiquettes sont offertes selon les échelons de poids 1,36 kg et 5 kg pour les destinations régionales et nationales au Canada. Les étiquettes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

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

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

Étiquettes prépayées

Éventail de poids	Dimensions maximales globales (longueur x largeur x hauteur)
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'efforce de 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 avec 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 en faveur de la protection de l'environnement avec 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. Veuillez vous reporter à 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 en vigueur pour les services de colis, consultez le site Web postescanada.ca/servicescolis/heureslimites. Veuillez vous reporter à la section 6 pour obtenir plus de renseignements sur la préparation, l'étiquetage et le dépôt des envois.



Gagnez du temps

Que vous soyez une petite ou très grande entreprise, les solutions en ligne de Postes Canada et ses outils d'expédition peuvent vous aider à envoyer vos colis plus efficacement en éliminant les documents manuels et en réduisant les délais de traitement.

Gérez vos envois

Les outils en ligne, tels que la fonction Repérer, vous permettent de suivre vos articles expédiés. De plus, la boutique d'affaires pour clients commerciaux facilite les commandes d'étiquettes d'expédition, d'emballage et d'enveloppes prépayées.

Améliorez votre chiffre d'affaires en ligne

Donnez un avantage unique à votre site Web grâce à des outils en ligne qui rendent l'expédition par l'entremise de votre magasin pratique et facile, tout en offrant aux acheteurs la possibilité de choisir le service d'expédition, la rapidité et les options de livraison.

Solutions en ligne et outils d'expédition

5.1 Solutions de cybercommerce

Intégrez les solutions d'expédition 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.

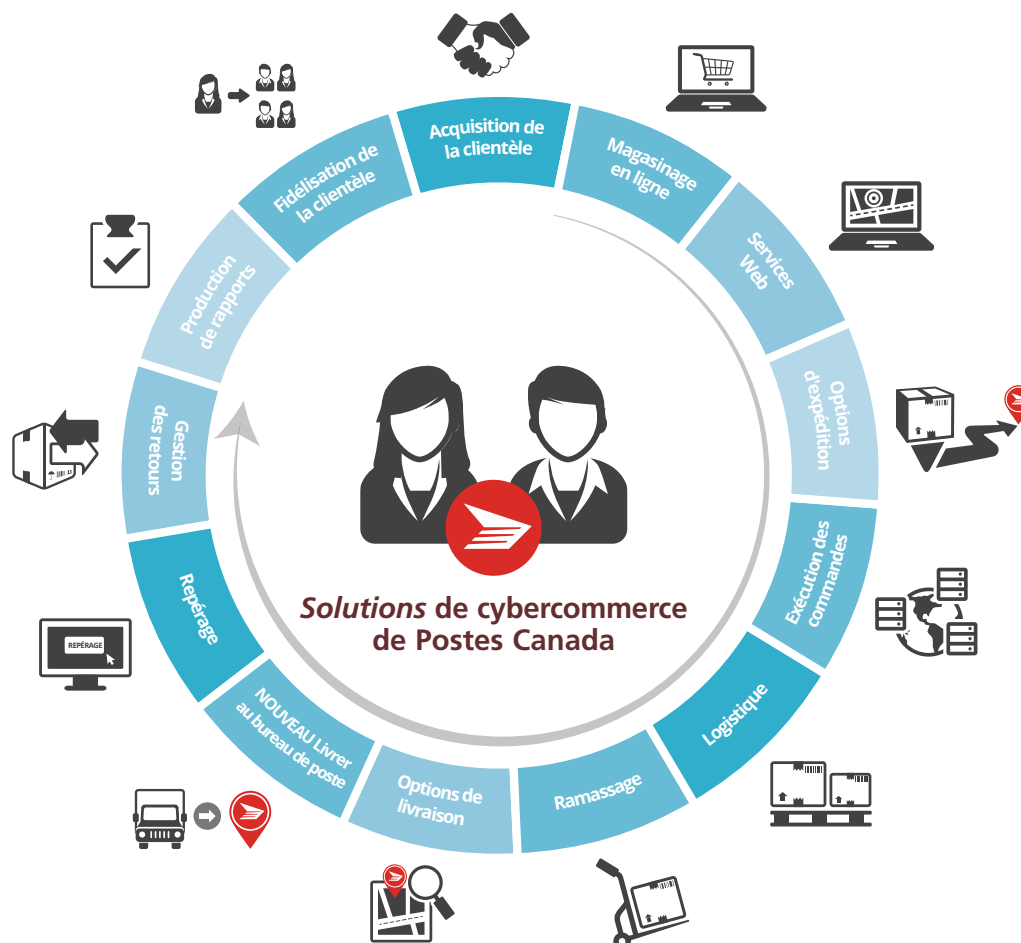
NOUVEAU

5.1.1 Une meilleure expérience de magasinage en ligne

L'expérience de magasinage en ligne complète débute dans votre magasin en ligne, donne lieu à la livraison des produits achetés par le client et se termine éventuellement par un échange ou retour réussi du produit en cas d'achat insatisfaisant, de rappel du produit ou d'un problème lié à la garantie. L'intégration des données d'expédition et les options de livraison de Postes Canada à vos activités de cybercommerce ou à n'importe laquelle de vos applications vous permet d'améliorer l'expérience de magasinage en ligne de vos clients :

- ils peuvent choisir parmi plusieurs services et vitesses d'expédition au moment du paiement;
- ils connaissent les dates de livraison prévues précises;
- ils ont accès à des données de suivi complètes et précises leur offrant un suivi d'expédition directement depuis leur site Web;
- ils disposent d'options de livraison à la carte leur permettant de choisir la solution la plus pratique pour eux, y compris la livraison à l'un des 6 000 bureaux de poste au Canada et un ramassage pratique près de leur lieu de travail, de la maison ou du chalet;
- ils disposent de l'option d'étiquette de retour qui vous aide à gérer votre politique de retour en ligne et offre aux clients un moyen simple et pratique de lancer le procédé.

Pour en apprendre davantage sur les solutions de cybercommerce, consultez le site postescanada.ca/cybercommerce.



5.1.2 Intégration simple des services Web de Postes Canada

L'expérience décrite à la section 5.1.1 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 vous offrant toute une gamme de services, de ressources et d'outils en ligne qui vous aideront à répondre aux besoins de vos clients sur le Web.

- L'interface conviviale et la facilité d'inscription vous permettront d'établir les services rapidement.
- Les interfaces de programmation d'application axées sur des normes de libre-service vous feront gagner du temps et ménageront vos efforts.
- Le forum de discussion facilite le partage de ressources, de renseignements et d'idées.
- L'aide de spécialistes vous assure que l'installation, le développement et l'intégration se déroulent bien du début à la fin.
- L'accès en un clic aux échantillons de code, à des documents de référence et à un soutien en ligne est offert.

Pour en apprendre davantage au sujet des services Web, visitez le site postescanada.ca/servicesweb.

5.1.3 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 en apprendre davantage, consultez le site postescanada.ca/adressecomplete.

5.2 Systèmes d'expédition

Que vous soyez un expéditeur fréquent ou occasionnel, que vous ayez besoin d'une plate-forme d'expédition simple ou sophistiquée, que vous expédiiez 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.

5.2.1 Outils électroniques d'expédition (OEE)

Les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada sont 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 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.

5.2.1.1 Bureau 2.0 des OEE

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.

Le Bureau 2.0 des OEE vous permet :

- 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 implicites 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.

5.2.1.2 Version en ligne des OEE

Cet outil est la version simplifiée en ligne du Bureau d'affaires 2.0, et comprend la plupart de ses fonctions. La version en ligne des OEE est un excellent outil pour les expéditeurs occasionnels qui ont besoin d'une application facile à utiliser qui est accessible à partir de n'importe quel poste avec accès Internet. Aucune installation de logiciel n'est requise pour l'utiliser.

La version en ligne des OEE vous permet :

- de comparer les tarifs et les normes de livraison des services disponibles;
- 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.

5.2.1.3 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 des OEE pour qu'il réponde à vos besoins en matière d'expédition. Vous pouvez accéder à l'application directement à partir du site Web de Postes Canada ou l'installer 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-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 voulez avoir un lien vers la solution protégée SCE sur le site de votre entreprise, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse sic.eac@postescanada.ca ou communiquer avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Cherchez-vous à importer votre commande?
Suivez les instructions à l'adresse
postescanada.ca/oe/importation.

5.2.1.4 Outils électroniques d'expédition (OEE) – Aperçu

Caractéristiques	Bureau 2.0 des OEE	Version en ligne des OEE	Saisie d'une commande express (SCE) des OEE
Envois du régime intérieur	✓	✓	✓
Envois aux É.-U. et 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 implicites	✓		L'adresse de destination peut être définie comme valeur implicite. Solution idéale pour les envois retournés de façon ponctuelle à votre emplacement. (SCE – Solution protégée seulement)
Modèles offerts	Non disponible pour les services de colis	10	10
Affichage (à l'écran) personnalisé			✓ (SCE – Solution protégée 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 ou 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, à partir du numéro de compte ou par empreinte	✓	✓	✓
Option de facturation d'un seul numéro de client pour divers emplacements	✓	✓	✓ (SCE – Solution protégée seulement)

5.2.1.5 Exigences minimales du système – Bureau 2.0 des OEE, version en ligne des OEE, Saisie d'une commande express (SCE) des OEE

Équipement	Bureau 2.0 des OEE	Version en ligne des OEE	Saisie d'une commande express (SCE) des OEE
Connexion Internet	Obligatoire (de préférence Internet à haute vitesse)	Haute vitesse	Haute vitesse
Système d'exploitation	Windows 2000 ^{MC} , Windows XP ^{MC} , Windows Vista ^{MC}	Windows 2000, Windows XP, Windows Vista	Windows 2000, Windows XP, Windows Vista
Navigateur	s.o.	Firefox ^{MC} (version 1.5), Internet Explorer ^{MC} (version 7.0 ou version supérieure) ou Netscape Navigator ^{MC} (version 4.7 ou version supérieure) (chiffrement de 128 bits recommandé)	Firefox (version 1.5), Internet Explorer (version 7.0 ou version supérieure) ou Netscape Navigator (version 4.7 ou version supérieure) (chiffrement de 128 bits recommandé)
Processeur	Pentium ^{MC} III (processeur Pentium IV 1,2 GHz ou version supérieure recommandée)	s.o.	s.o.
Mémoire vive	256 Mo minimum (de 512 Mo à 1 Go recommandé)	s.o.	s.o.
Espace sur le disque dur	300 Mo d'espace libre	s.o.	s.o.
Résolution du moniteur	1 024 sur 768	s.o.	s.o.
Lecteur de codes à barres (facultatif)	Tout	Aucun soutien	Aucun soutien
Balance*	Balances reliées en série Pitney Bowes ^{MC} , Weigh-Tronix ^{MC} ou balance Mettler-Toledo ^{MC} recommandées	Aucun soutien	Aucun soutien
Imprimante de manifestes et de rapports	Imprimante au laser compatible Windows 2000, Windows XP, Windows Vista	Imprimante au laser compatible Windows 2000, Windows XP, Windows Vista	Imprimante au laser compatible Windows 2000, Windows XP, Windows Vista
Imprimante d'étiquettes†	Imprimante au laser compatible Windows 2000, Windows XP, Windows Vista ou imprimante thermique	Imprimante au laser compatible Windows 2000, Windows XP, Windows Vista	Imprimante au laser compatible Windows 2000, Windows XP, Windows Vista

* 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 de poids équivalent, vous pouvez utiliser une balance numérique standard et entrer le poids du colis à la main dans les OEE.

† 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 plus de 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/elink.

5.2.2 Programme CyberLien pour les clients utilisant un système d'expédition par tierce partie ou leur propre logiciel

5.2.2.1 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, un fichier électronique de données doit être soumis pour entamer le repérage d'un article, ainsi que pour offrir les avantages de la facturation électronique. Un manifeste papier précis doit être transmis et accompagner tous les envois au moment du dépôt ou du ramassage.

5.2.2.2 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 progiciel 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 ce fournisseur 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 procédé d'approbation rigoureux pour s'assurer qu'ils respectent les exigences des règles administratives d'expédition et de facturation de Postes Canada.

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

5.2.2.3 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 s'assurer 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 envoyez une demande à l'adresse cenauto@postescanada.ca pour entamer le procédé d'approbation.

5.3 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.

5.3.1 Repérage de vos articles

Si vous utilisez le Bureau d'affaires 2.0 des OEE ou un logiciel d'expédition conçu par le client/logiciel d'expédition par tierce partie pour soumettre vos manifestes, vous pourrez créer vos propres rapports de manifeste pour pouvoir 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 Web postescanada.ca/entreprise pour obtenir plus de renseignements sur les mises à jour de livraison ou pour effectuer en tout temps le suivi de vos articles expédiés.

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

Activités de suivi des articles

Nouvel avis de trouée					
Numéro de rapatriage: 12548761254876 Service: Collis acaciaires Dernière période: 2013/01/19					
WILLOUVERG			MONTREAL		
Accéder Date de diffusion: 2013/01/19			Liste 2013/01/19		
Historique de suivi [Ajouter] [Supprimer] [Imprimer]					
Date	Heure	Employé(e)	Description	Point de vue	Nom du signataire
2013/06/20	13:22	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé)		
2013/06/20	13:22	MONTREAL	Image de la signature enregistrée pour consultation en ligne		MOND
2013/06/19	14:21	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé) de l'avis de point de vue	CONTRE FOREST	
	14:19	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé) de point de vue, en préparation pour le message		
	11:21	MONTREAL	Traitement de l'avis de suivi avisé (avisé) de point de vue		
	08:07	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé)		
	07:19	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé) de l'avis de point de vue		
	06:29	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé)		
2013/06/19	21:31	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé) de point de vue		
	15:44	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé) de l'avis de point de vue		
	11:36	MONTREAL	Avis de suivi avisé (avisé) de l'avis de point de vue		

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, au lieu de pouvoir visualiser l'image de la signature, vous pourrez seulement voir en ligne le nom de la personne qui a signé pour obtenir l'article.



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.

Bureau de poste
PHARMAPRIX #0002
10551 RUE KILBY
MONTREAL QC H1H 4A0
1-800-267-1177

Services
Nos bureaux de poste offrent les services standard suivants. Il est toutefois possible que les bureaux de poste plus petits, notamment dans les régions rurales, n'offrent pas l'ensemble des services :

- Timbres et services d'expédition
- Cases postales
- Mandats-poste
- Formulaires et guides d'impôt de l'Agence du revenu du Canada
- Demandes de passeport
- Paiement par carte de débit et de crédit

Heures d'ouverture

Jour	Heures d'ouverture du comptoir
Dimanche	09:00 - 17:00
Lundi	09:00 - 21:00
Mardi	09:00 - 21:00
Mercredi	09:00 - 21:00
Jeudi	09:00 - 21:00
Vendredi	09:00 - 21:00
Samedi	09:00 - 17:00

3 Certificat de confirmation de livraison

Vous pouvez visualiser ou imprimer une copie papier du certificat de confirmation de livraison, un document légal qui offre un résumé du 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.

Certificat de confirmation de livraison

Données de l'expéditeur : PHARMAPRIX #0002, 10551 RUE KILBY, MONTREAL QC H1H 4A0

Données du destinataire : PHARMAPRIX #0002, 10551 RUE KILBY, MONTREAL QC H1H 4A0

Numéro de suivi : 7854000000000000

Service : Priority Certified Mail

Signature : [Signature]

5.3.3 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 contenu dans le manifeste, 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 Web postescanada.ca/cal, ouvrez une session dans le Centre d'affaires en ligne, puis cliquez sur l'option de suivi avancé.

5.3.4 Gestion de mes comptes

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 obtenir plus de renseignements, veuillez vous reporter 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.

5.3.5 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.



Préparez les envois

Cette section offre divers conseils pour que vos envois arrivent à leur destination finale sans incident et à temps.

Maximisez l'efficacité de traitement

Bénéficiez 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	140 mm x 90 mm x 1 mm (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po); et 50 g (0,1 lb)	380 mm x 270 mm x 20 mm (15,0 po x 10,6 po x 0,79 po); et 1,36 kg (3 lb)
	Paquet	100 mm x 70 mm x 15 mm (3,9 po x 2,8 po x 0,6 po); et 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 41 cm (16,1 po); et - L + l. + H = 3220 cm³ (196,5 po³) max. (consultez la section 6.1.1.); et 1,36 kg (3 lb)
	Colis	- Dépasse la dimension ou le poids maximale d'un paquet; et 230 mm x 200 mm x 25 mm (9,1 po x 7,9 po x 1,0 po); et 100 g (0,2 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po); et - L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1.); et 30 kg (66 lb)
	Tubes d'expédition triangulaires	100 mm x 23 mm x 23 mm (3,9 po x 0,9 po x 0,9 po); et 50 g (0,1 lb)	- L + P = 3 m (118 po) max. (consultez la section 6.1.1.); et 30 kg (66 lb.)
États-Unis			
		Dimensions et poids minimaux	Dimensions et poids maximaux
Priorité ^{MC} Mondial		300 mm x 220 mm x 2 mm (11,8 po x 8,7 po x 0,08 po); et 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po); et - L + P = 3 m (118 po) max.; et 30 kg (66 lb)
Xpresspost ^{MC} – É.-U.		210 mm x 140 mm x 1 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,039 po); et 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po); et - L + P = 2,74 m (107,9 po) max.; et 30 kg (66 lb)
Colis accélérés ^{MC} – É.-U.		210 mm x 140 mm x 5 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,2 po); et 100 g (0,2 lb);	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po); et - L + P = 2,74 m (107,9 po) max.; et 30 kg (66 lb)
Petit paquet ^{MC} par avion – É.-U. Paquet repérable ^{MC} – É.-U.		140 mm x 90 mm x 1 mm (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po); et 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po); et - L + H + l. = 900 mm (35,4 po) max. (consultez la section 6.1.1.); et 1 kg (2,2 lb)
Tubes d'expédition triangulaires		210 mm x 45 mm x 45 mm (8,3 po x 1,8 po x 1,8 po); et 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		300 mm x 220 mm x 2 mm (11,8 po x 8,7 po x 0,08 po); et 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 2 m (78,7 po); et - L + P = 3 m (118 po) max.; et 30 kg (66 lb)
Xpresspost ^{MC} – International Colis-avion – International Colis de surface – International		210 mm x 140 mm x 1 mm (8,3 po x 5,5 po x 0,039 po); et 100 g (0,2 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 1,5 m (59 po) (certaines exceptions s'appliquent*); et - L + P = 3 m (118 po) max.; et 30 kg (66 lb) (certaines exceptions s'appliquent*)
Petit paquet ^{MC} par avion – International Petit paquet ^{MC} de surface – International Paquet repérable ^{MC} – International		140 mm x 90 mm x 1 mm (5,5 po x 3,5 po x 0,039 po); et 50 g (0,1 lb)	- Aucune dimension ne doit dépasser 600 mm (23,6 po); et - L + H + l. = 900 mm max. (35,4 po); et 2 kg (4,4 lb)
Tubes d'expédition triangulaire		210 mm x 45 mm x 45 mm (8,3 po x 1,8 po x 1,8 po); et 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 mm = millimètres kg = kilogrammes lb = livres po = pouces

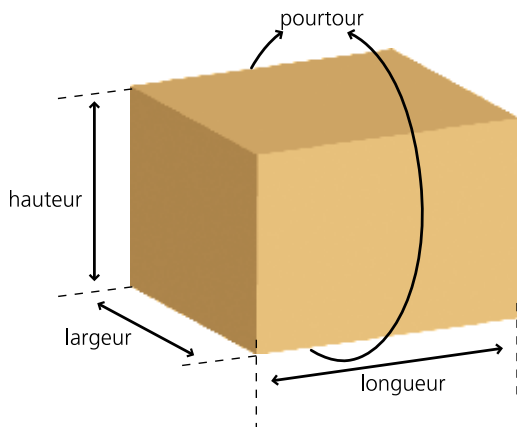
* Certaines destinations internationales ont établies des limites de poids maximal inférieures à 30 kg et n'acceptent pas les articles surdimensionnés. Pour déterminer les exceptions de chaque destination internationale, consultez le site postescanada.ca/destinationsinternationales.

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

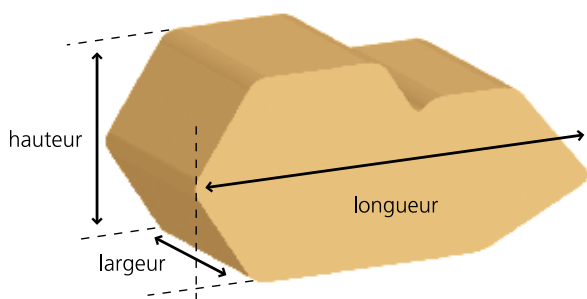
6.1.1 Mesure de votre article

Le coût d'expédition d'un article est calculé en fonction de ses dimensions. Il existe deux méthodes de calcul des dimensions maximales de votre article :

- Longueur et 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 les conditions y afférents. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site www.mc.ic.gc.ca.

6.2 Articles non admissibles

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

Il incombe au client de s'assurer que le contenu de son envoi peut légalement être expédié. Certaines lois canadiennes, y compris, sans toutefois s'y limiter, le *Code criminel*, la *Loi sur la Société canadienne des postes* (y compris 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 s'assurer que le contenu de son

envoi est conforme à toutes les exigences qui s'appliquent. Pour les articles expédiés à l'extérieur du Canada, le client doit s'assurer qu'ils sont 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 plus de 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 suivante 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 énumérés dans la liste suivante, consultez le site Web 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 le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes, à la section « L'ABC de l'expédition »)
- 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;

¹ Il incombe uniquement à l'expéditeur de l'envoi de veiller à ce que toutes les exigences relatives au tabac telles qu'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 afin de déterminer s'il est permis d'expédier vos armes à feu par la poste. Lorsque les permissions nécessaires sont obtenues pour expédier des armes à feu, celles-ci doivent être expédiées par l'entremise du service Colis accélérés, 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 les restrictions sur les piles au lithium, veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes, à la section « L'ABC de l'expédition ».

- 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.

Les clients doivent également être conscients 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 la page 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 limitées stipulées dans la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et des règlements y afférents, 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 quantité limitée, conformément à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et des règlements y afférents.
- Les marchandises dangereuses applicables en quantité limitée 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 ne doivent pas être expédiées à un emplacement éloigné (p. ex. à un bureau du Service aérien omnibus, tel qu'il est défini dans le *Guide des postes du Canada*). Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site Web postescanada.ca/guidedespostes, à la section « L'ABC de l'expédition ».
- Il est interdit d'expédier des marchandises dangereuses (y compris celles en quantités limitées) par voie aérienne et à l'extérieur du Canada.

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 la page <http://www.tc.gc.ca/fra/tmd/securite-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 étiquettes que porte un paquet en identifient 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 plus de renseignements, visitez la page postescanada.ca/inadmissibles.

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

Pour obtenir plus de renseignements sur les restrictions d'importation aux États-Unis, les articles interdits et les documents requis, veuillez consulter 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) des États-Unis et à la Customs and Border Protection (CBP) des États-Unis de décider si elles permettent ou non l'entrée de médicaments aux É.-U. 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 obtenir plus de renseignements, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la rubrique « Formalités de douanes ».

6.2.3.2 Envoi d'aliments aux États-Unis

La Food and Drug Administration des États-Unis exige un préavis pour tout envoi contenant des produits alimentaires fabriqués de façon commerciale à destination des États-Unis. Cela comprend, mais non de façon limitative, 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 obtenir plus de renseignements, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes, à la rubrique « 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

Consultez les 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)

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

Il incombe au client de s'assurer que l'article est bien emballé et suffisamment protégé au moyen de matériaux de calage et de renforcement pour prévenir la perte ou l'endommagement de l'article, et afin 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, l'emballage du client devrait pouvoir résister à une chute d'environ un mètre (39,3 pouces) sur du béton, afin d'éviter que le contenu soit endommagé ou qu'il se casse.

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.

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 articles 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 endommager davantage l'article. Les articles expédiés doivent être étiquetés avec une étiquette d'expédition portant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada et être accompagnés des documents d'expédition pertinents. Reportez-vous à la section 6.7 pour obtenir des renseignements sur les articles non emballés. Pour obtenir plus de renseignements, consultez le site postescanada.ca/guidedespostes à la rubrique « L'ABC de l'expédition ». 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 pour regrouper le courrier d'un client, chaque article qui y est déposé doit être correctement emballé et adressé et avoir une étiquette d'expédition portant un code à barres¹ approuvée par Postes Canada, ainsi qu'une preuve de paiement (manifeste de Postes Canada, vignette postale ou empreinte d'affranchissement).

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

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 semblable doivent parfaitement prendre la forme du contenu tout en le protégeant et en s'assurant qu'il y a 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 afin de ne déposer qu'un seul article.
- Choisissez un emballage ayant la taille, la forme et la solidité qui correspondent à vos articles. Certains articles doivent être emballés avec du matériel spécial pour respecter les prescriptions juridiques.
- Cachez fermement toutes les ouvertures de votre article avec du ruban d'emballage de qualité, afin qu'il reste bien fermé. N'employez 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 des renseignements à ce sujet, consultez le site www.cbp.gov.

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 envoyer d'autres 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 qu'elles 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/par une tierce partie.

Enveloppes Flexifort^{MC} du service Priorité

Numéro d'article :	Taille : 406 mm x 304 mm
33-086-393	Pour documents et petits articles*.

Enveloppes Flexifort du service Xpresspost

Numéro d'article :	Taille : 406 mm x 304 mm
33-086-577	Pour documents et petits articles*.

Enveloppes Priorité Mondial

Numéro d'article :	Taille : 400 mm x 254 mm
43-074-278	Poids maximal : 500 g
	Pour documents seulement.

Emballages du service Priorité Mondial

Numéro d'article :	Taille : 394 mm x 305 mm
43-074-279	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 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 retour complète, doivent être indiqués clairement sur l'article ou sur l'étiquette d'expédition. Seule une adresse de retour peut

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

paraître sur l'article. Une adresse complète comprend le code postal, ainsi que le numéro de téléphone de la personne-ressource. Consultez le site postescanada.ca/directiveadressage pour obtenir des informations.

- Un indicateur de service doit être inclus 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, vignette postale ou empreinte d'affranchissement numérique) doit être visible.
- Le poids le plus élevé de l'article, entre le poids réel et/ou l'équivalent volumétrique du poids réel (sauf dans le cas des produits prépayés), doit être indiqué sur le connaissance ou sur le manifeste. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez consulter 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. Tous les paquets doivent être préparés et emballés par l'expéditeur pour en assurer un transport sécuritaire dans des conditions de manutention habituelle. L'expéditeur doit utiliser des boîtes de carton ondulé en bon état (rigides) et assez grandes pour pouvoir y placer un produit de calage au-dessus du contenu, au-dessous et de chaque côté. Il faut utiliser de l'emballage externe rigide fait de carton dur ondulé, de bois, de métal ou de plastique. 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 avec 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. Veuillez vous reporter aux modalités pour les envois du service Priorité Mondial à la section 8.4 pour obtenir des renseignements supplémentaires sur les exigences et conditions pour 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 qui sont mises à la disposition du client. Ces grilles tarifaires indiquent le tarif de base en fonction du poids réel (PR) de l'article et d'un équivalent volumétrique du poids réel (EV) correspondant. Consultez « Comment calculer l'équivalent volumétrique du poids réel (EV) » dans cette section.

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

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

Postes Canada détermine 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 :

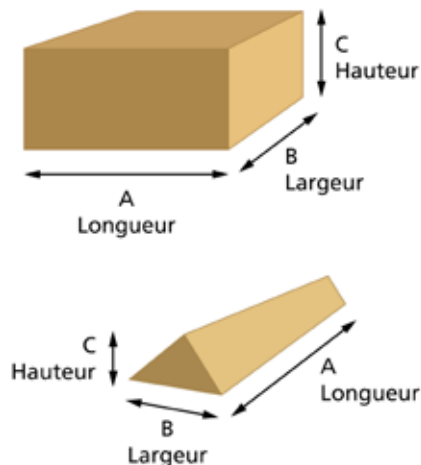
- être renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible;
- être traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- être assujettis à un supplément;
- être refusés.

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)

Le volume de l'article est calculé en multipliant sa longueur par sa largeur par 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 cm) ou de 166 (lorsque les mesures sont en pouces) 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 É.-U. 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 cm) ou de 139 (lorsque les mesures sont en pouces). 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 x 60 cm x 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 24,0.

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 x 60 cm x 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 20,0.

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 pas une unité de mesure ni une masse ou 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 pour définir les densités habituelles des colis et qui assure 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 conformément aux spécifications les plus récentes en matière d'étiquettes et approuvées par Postes Canada peuvent être employées. Les étiquettes qui ne sont pas créées et apposées correctement pourraient influencer la livraison de votre article, tout en ayant une incidence sur les données de suivi et les demandes de réclamation.

Postes 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. Veuillez vous reporter à la section 5.2 pour obtenir plus de renseignements.

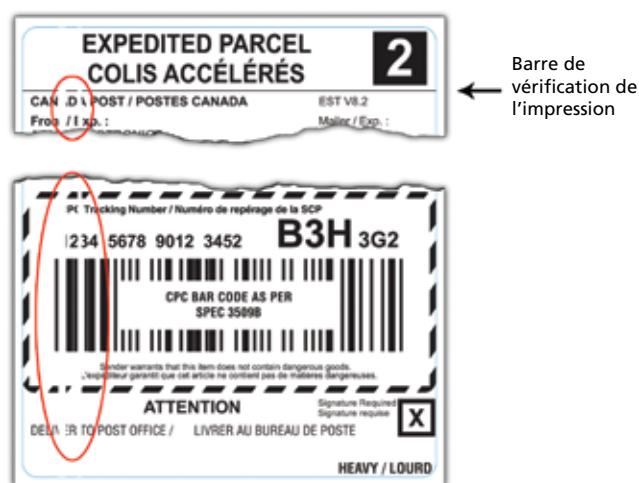
Les étiquettes produites à l'aide d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie sont également acceptables pour la préparation de vos documents d'expédition. Veuillez vous reporter à la section 5.2.2 pour obtenir plus de renseignements.

Si vous n'utilisez pas les Outils électroniques d'expédition (OEE), vous pouvez commander des étiquettes d'expédition pour vos articles en consultant le site postescanada.ca/entreprise 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 conformément aux spécifications de fabrication de Postes Canada et doivent être conformes en tout temps. Ces spécifications permettent de s'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 plus long, consultez le site postescanada.ca/etiquettes.
- Pour obtenir les plus récentes spécifications, communiquez avec nous à cenauto@postescanada.ca.
- Seules les étiquettes avec une barre de vérification de l'impression noire continue sous le nom du service et l'icône d'identification du service (voir l'image ci-dessous) 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 ci-dessous), 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 Veuillez vous reporter 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 façon qui rend difficile le balayage du code à barres. Pour plus d'exemples, visitez postescanada.ca/etiquettesexpédition.
- 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 (p. ex. ruban adhésif).
- Pour les produits prépayés en particulier, assurez-vous que les étiquettes sont apposées en ligne droite, à plat et sans plis à l'intérieur de l'endroit indiqué au dos de l'enveloppe.
- Vous pouvez insérer l'étiquette et les autres documents d'expédition dans une pochette protectrice en plastique. Il faut insérer l'étiquette d'expédition 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. Il est possible de se procurer la pochette en plastique (formulaire n° 200-12-555) à l'adresse postescanada.ca/cal ou en communiquant avec 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 tube à barres soient orientés vers les extrémités du tube pour faciliter le balayage. La garantie de livraison ne s'applique pas aux envois par tubes d'expédition cylindriques. L'emploi de boîtes de forme triangulaire ou rectangulaire est vivement recommandé.



NOUVEAU

Utilisation de numéros de repérage

- Chaque article doit porter sa propre 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 pendant une période de 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 un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie; ils peuvent aussi être préparés manuellement en utilisant un des deux formulaires : le manifeste en nombre ou le connaissance. Des frais seront appliqués pour les documents de commande préparés manuellement. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez vous reporter à la section 6.7.

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 n° 33-086-565)

- Le manifeste en nombre peut être utilisé pour certains services : produits prépayés avec options, articles contre remboursement (CR) qui n'ont pas été préparés à l'aide des OEE et articles du régime international ou à destination des É.-U.
- Pour obtenir des directives détaillées sur la manière de remplir un manifeste en nombre, consultez le site postescanada.ca/manifesteennombre.

Remarque : Si vous payez par empreinte d'affranchissement numérique, apposez celle-ci au verso de la copie de traitement des données du manifeste. Au recto du manifeste, cochez la case « Affranchissement à la machine », puis inscrivez le numéro de série de la machine à affranchir du client.

Connaissance (Canada)

On peut seulement se procurer des connaissances portant les coordonnées pré-imprimées 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 : Au moment de payer par empreinte d'affranchissement, apposez celle-ci au verso de la copie de saisie des données du connaissance. Au recto de l'étiquette, cochez la case « Affranchissement à la machine », puis inscrivez le montant total de l'affranchissement. 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

Il incombe au client de 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 de 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;
- les services d'expédition et les options sélectionnées;
- le poids du colis - le plus important entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel, ou encore le poids réel accompagné des dimensions du colis, reportez-vous à la section 6.5 pour obtenir plus de renseignements au sujet des tarifs de base de votre article;
- 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 données sur le contenu des articles complètes et exactes doivent être fournies. L'omission de se conformer à ces exigences peut entraîner des retards, des retours pour que le formulaire soit bien rempli, des non-livraisons, l'annulation de la garantie de livraison à temps, le cas échéant, des amendes ou des saisies à la destination internationale. Les données sur le contenu de l'article doivent être rédigées en français ou en anglais et peuvent aussi être traduites dans la langue du pays de destination. Reportez-vous à la section 6.9 pour obtenir plus de renseignements sur le dédouanement. Les documents d'expédition peuvent être transmis à la douane canadienne ou aux administrations douanières et postales internationales, ou aux exploitants postaux désignés. L'information ne sera utilisée que pour faciliter les formalités douanières relatives aux articles postaux et à leur livraison. Pour obtenir plus de renseignements sur les pratiques en matière de renseignements personnels de Postes Canada, rendez-vous sur le site postescanada.ca/confidentialite.

6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale

Postes Canada se réserve le droit d'imposer des suppléments à 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) qui ne sont pas du ressort de Postes Canada peuvent aussi 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 au sujet du 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 encourageons les clients à utiliser d'autres contenants de forme non cylindrique (p. ex. de forme triangulaire) afin d'éviter les suppléments.

Supplément pour articles surdimensionnés

Un supplément sera imposé pour les articles dont l'une ou l'autre des dimensions est supérieure à un mètre, afin de tenir compte de la manutention manuelle supplémentaire. Pour obtenir plus de détails, veuillez vous reporter 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 le pays de destination. Pour obtenir plus de renseignements, 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 perçu pour un article non emballé. Un article non emballé peut être accepté dans les situations suivantes :

- l'emballage est impossible en raison de la forme ou des dimensions de l'article;
- 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 à destination des 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 pour les documents de commande manuelle (p. ex. connaissance et manifeste en nombre) afin de recouvrer les coûts plus élevés qu'entraîne l'utilisation de formulaires manuels.

Supplément pour commande non transmise

Des frais s'appliqueront lorsque le fichier de données du manifeste électronique ne sera pas transmis à une installation postale approuvée par Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage de l'envoi. Tous les articles déposés ou ramassés aux fins d'expédition doivent être accompagnés d'une copie du manifeste ou du connaissance au moment du dépôt ou du ramassage.

Supplément pour article sans manifeste

Des frais s'appliqueront lorsqu'un article est expédié avec Postes Canada et qu'il n'est pas déclaré sur le manifeste 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 qui ne peuvent être traités par nos systèmes automatisés. Afin de respecter les exigences actuelles en matière d'expédition relatives aux codes à barres et aux adresses, 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'étiquettes code à barres	Frais de correction d'adresses
Canada	✓	✓
États-Unis et régime international	✓	s.o.

6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada

Afin de maximiser l'efficacité opérationnelle de l'équipement et du réseau de Postes Canada, on peut demander au client de préparer et de déposer ses envois en respectant divers facteurs. Ils comprennent, 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, à la discrétion de Postes Canada, on peut demander aux clients de :

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

Pour les ramassages et dépôts qui comptent plus de 20 articles, le client est tenu de trier les envois en fonction de leur forme (par exemple, le fractionnement de colis, de paquets et de documents). Les dimensions et poids minimaux et maximaux pour chaque catégorie de forme sont présentés à la section 6.1.

Au moment du ramassage ou du dépôt, tous les articles doivent être accompagnés d'un manifeste ou d'un connaissance, le cas échéant. 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 dans un emplacement qui n'est pas indiqué sur le manifeste ne bénéficieront pas des garanties de service et pourraient être refusés ou retournés à l'expéditeur aux frais du client. Il est même possible qu'un supplément soit appliqué.

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 la page postescanada.ca/lieuxdedepot.

6.8.3 Services de ramassage

Postes Canada offre une vaste gamme de services de ramassage. Le ramassage sur demande est disponible pour les envois comprenant un seul article, et il est offert sans 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 à horaire fixe pour organiser un ramassage unique à un moment 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 les 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 maintenant organiser un ramassage sur demande ou mettre en place un service de ramassage à horaire fixe à l'aide de notre outil de demande en ligne. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les sections 2.3.7 et 3.4.6. Pour consulter les modalités, veuillez vous reporter à 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. Le poids maximal du monoteneur ne doit pas dépasser 900 kg (1 984 lb), en incluant le poids du monoteneur (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 indiqué dans l’empreinte 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 pour maintenir le chargement en place. La palette et le chargement de la palette doivent être recouverts de trois couches de film étirable ou le chargement doit être sangle à quatre points. 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 en bas et les plus légers en haut. 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 avoir 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 les mesures qui conviennent doivent être prises 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 prépayés¹ du régime intérieur, du régime international et à destination des É.-U. 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 affranchissement à la machine) 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 lorsqu’ils y entrent.
- Les articles déposés après l’heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique sont jugés 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 trouver les heures limites locales en vigueur pour les services de colis, consultez le site Web postescanada.ca/servicesdecolis/heureslimites.

6.9 Exigences en matière de dédouanement

6.9.1 Renseignements généraux

Les documents douaniers constituent l’un des éléments les plus importants de l’expédition à l’échelle internationale. 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. Il incombe au client de s’assurer que tous les documents douaniers pertinents sont annexés à l’envoi.

Postes Canada n’est pas responsable des dommages directs, indirects, spéciaux, secondaires ou consécutifs liés au 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 applicables du Canada et du pays de destination.

Des documents douaniers sont requis pour tous les articles expédiés à partir du Canada. Chaque service à destination des États-Unis et du régime international a sa propre étiquette d’expédition comprenant une section Déclaration en douane à remplir avec précision pour les articles qui ne sont pas des documents.

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

Pour obtenir des renseignements sur les exigences de base en matière de documents douaniers, veuillez vous reporter à la section 6.9.5, consulter le site postescanada.ca/guidedespostes sous la rubrique « Formalités de douanes » ou communiquer 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 \$CAN ou plus, l’expéditeur doit remplir et joindre un formulaire de Déclaration d’exportation numéro B13A (disponible 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 la valeur, un formulaire B13A doit être rempli pour ces types de marchandises. Des renseignements plus détaillés sont accessibles dans le site Web de l’ASFC, à l’adresse www.cbsa-asfc.gc.ca et, en particulier, le document intitulé *L’exportation de marchandises du Canada : un guide pratique à l’intention des exportateurs*. Veuillez vous reporter également à la section 6.2 portant sur les articles non admissibles.

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 d'un article ou la déclaration d'une liste inexacte de son contenu risque d'occasionner la saisie de l'article, un retard de livraison ou le refus de l'article par le pays de destination. Il incombe au client de s'assurer de l'exactitude des renseignements requis. Postes Canada (ainsi que FedEx, 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 plus de renseignements au sujet des douanes, consultez le sitepostescanada.ca/douanes.

Le terme « document » est utilisé pour décrire l'envoi d'articles en papier n'ayant aucune valeur commerciale et ne nécessitant pas une facture commerciale. Il comprend, sans toutefois s'y limiter, les articles de correspondance personnels et d'affaires.

6.9.2 Procédés de dédouanement

Un des deux types de dédouanement suivants 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 – É.-U., Petit paquet par avion – International ou Petit paquet de surface – International, Postes Canada le 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. Les données de douane et les données sur le contenu des articles seront requises pour tous les champs obligatoires à 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, d'un système d'expédition élaboré par les clients ou d'un système d'expédition de tierce partie devront saisir les données de douane et les données sur le contenu des articles afin de pouvoir traiter un envoi. L'omission de se conformer à ces exigences peut entraîner des retards, des retours pour que le formulaire soit bien rempli, des non-livraisons, l'annulation de la garantie de livraison à temps, 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 les détails sur le contenu de chaque article est envoyé au courtier en douane. Celui-ci soumet l'article et les données relatives 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 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 avec une traduction anglaise dans ce deuxième cas. Aux fins des douanes, une valeur doit être déclarée pour chaque envoi. Il faut évaluer les documents afin de leur donner une valeur symbolique. D'autres documents douaniers (importation/exportation) pourraient être requis, selon la nature du contenu et la destination. Il incombe au client de s'assurer que tous les documents douaniers pertinents sont 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 des taxes, droits et frais de traitement avant d'acheminer l'envoi pour 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

L'expédition à l'étranger est facile lorsque vous utilisez l'Outil de renseignements sur les douanes pour :

- déterminer les descriptions les plus exactes et les codes du Système harmonisé de désignation et de codification des marchandises (codes SH);
- consulter 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, visitez notre outil en ligne à postescanada.ca/douane.

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).



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 se compose de Postes Canada et de ses trois principales filiales en propriété non exclusive : SCI Group 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.

Le Groupe SCI inc. (SCI) offre des solutions novatrices de logistique et de gestion du transport à plusieurs marques nord-américaines du groupe-clients. Par l'intermédiaire de ses filiales SCI Logistique, Progistix-Solutions et First Team Transport, SCI aide votre entreprise à développer la meilleure chaîne d'approvisionnement dans son domaine pour vous permettre d'en 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 œuvre et à l'exploitation de chaînes d'approvisionnement plus efficaces.

7.1 Solutions de logistique pour les détaillants

Pour que les détaillants connaissent croissance et rentabilité, l'exécution doit être rapide et irréprochable. SCI Logistique aide les détaillants à gérer les stocks avec précision, à exécuter les commandes des clients et des magasins de façon rapide, précise et efficace, et à traiter les retours rapidement. Les services de SCI Logistique destinés aux détaillants comprennent :

- des installations d'entreposage partout au Canada sur les principaux marchés de Vancouver, de Calgary, de Toronto et de Montréal;
- un accès aux marchandises importées au Canada à partir de l'installation de Vancouver et un centre principal d'acheminement vers les marchés asiatiques;
- des solutions d'exécution des commandes directement aux magasins pour les appareils électroniques grand public, les biens domestiques, les fournitures en tout genre, les jouets, les vêtements et les produits saisonniers;
- la gestion et l'exécution de commandes passées en ligne (directement aux consommateurs), notamment la mise en place des plateformes de cybercommerce;
- des services d'assemblage et d'emballage – des trousses promotionnelles à l'emballage sous vide en passant par les paniers-cadeaux;
- la logistique inversée
- la gestion du transport – arrivée du port d'entrée et sortie vers les comptoirs de vente au détail.

SCI Logistique améliore la rotation des stocks et empêche les ruptures de stocks, qui engendrent des pertes de ventes et l'insatisfaction de la clientèle. SCI Logistique peut augmenter la satisfaction de la clientèle ainsi que l'efficacité opérationnelle de votre chaîne d'approvisionnement de la vente au détail.

7.2 Solutions de logistique pour les fabricants et les industries de la technologie et des communications

Les fabricants et les fournisseurs de service, qui font face à des exigences en matière de distribution à canaux multiples et à un soutien de maintenance après fabrication, se tournent vers SCI Logistique pour répondre à leurs besoins en matière de distribution de produits finis et de services logistiques après-vente.

SCI Logistique fournit aux fabricants de matériel d'origine (FMO) ainsi qu'aux fournisseurs de services de technologie et de communications des services d'impartition spécialisés en mesure de suivre le marché de la technologie en constant changement. Le portefeuille de SCI Logistique comprend :

- un vaste réseau d'installations, d'un océan à l'autre;
- la distribution de produits finis (consommateurs et entreprises);
- l'expédition de pièces de rechange et la livraison aux techniciens en entretien sur le terrain;
- toute une gamme d'options de livraison (livraison en une, deux, quatre, six et huit heures, prochain vol);
- la gestion de projets par étapes;
- la logistique inverse;
- le tri, la mise à l'essai et la récupération;
- l'optimisation du réseau et une conception du transport stratégique;
- la gestion des stocks par les fournisseurs.

SCI Logistique peut augmenter la vitesse et la visibilité de votre chaîne d'approvisionnement.

Pour en savoir plus sur les solutions offertes par SCI Logistique, visitez son site Web à l'adresse www.scigroup.ca/fr, communiquez par courriel à l'adresse business.development@scilogistics.com ou encore par téléphone au 1 888 755-1528.

7.3 Solutions de logistique pour les fournisseurs de soins de santé

De nombreux fournisseurs de soins de santé se tournent vers de nouvelles stratégies commerciales qui permettent de stimuler la productivité et d'améliorer les niveaux de service, tout en respectant les Lignes directrices des Bonnes pratiques de fabrication du Canada.

SCI Logistique fournit des modèles d'impartition de logistique novateurs au secteur des soins de santé. Ces solutions offrent aux organisations de soins de santé des occasions de tirer profit de pratiques liées à l'approvisionnement regroupé et de réaliser davantage d'économies, et ce, grâce au regroupement des opérations 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 aux solutions de facturation des clients. Ces solutions permettent de réduire les coûts et d'améliorer les procédés administratifs. Le portefeuille de SCI Logistique en matière de soins de santé comprend :

- la logistique en milieu hospitalier : entreposage hors site et regroupement des livraisons aux hôpitaux;
- la gestion du matériel : services de planification de la demande et de réapprovisionnement des stocks à l'entrepôt;
- l'entreposage et la distribution : exécution des commandes des unités de soins et gestion des rappels;
- la pharmacie par la poste;
- des services de transbordement;
- des services de livraison : livraisons groupées de chariots d'hôpitaux.

Bref, SCI Logistique aide les organisations de soins de santé à améliorer l'efficacité de leur chaîne d'approvisionnement.

7.4 Solutions de gestion du transport

Si vos produits nécessitent une livraison le jour même, une manutention spéciale ou des services d'inspection, de configuration et d'installation d'un produit, SCI Logistique offre une gamme de services de livraison accélérée et de services attentionnés pour répondre à ces besoins.

Services de livraison accélérée – Lorsqu'il est urgent que votre envoi arrive à destination, SCI Logistique offre une option de livraison pour les envois locaux ou nationaux. Dans les limites de la plupart des villes métropolitaines canadiennes, SCI Logistique offre toute une gamme d'options de livraison, notamment :

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

Transport spécialisé – Pour le transport de produits de grande valeur qui nécessite une inspection du produit et une installation sur place, SCI Logistique propose des services attentionnés partout au Canada. Nos clients des secteurs de la finance, de la technologie, de la vente au détail et des soins de santé se tournent vers SCI Logistique pour un transport fiable et sécuritaire des produits, tels que :

- le matériel d'imagerie médicale;
- le matériel de photocopie et d'impression;
- le matériel de communication et les ordinateurs;
- le matériel robotique ou électronique;
- le matériel de jeu ou de loterie;
- les guichets automatiques.

Les services comprennent également la récupération du matériel désuet.





Comprenez votre convention

Apprenez-en davantage au sujet des tarifs, des options de paiement flexibles, des modalités d'utilisation et des 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 Tarifs

Les données relatives au tarif des services de colis de Postes Canada figurent sur une grille tarifaire, offerte séparément.

Le client reconnaît que le tarif de base des articles expédiés est 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 et l'emplacement des points de dépôt (installation postale où les articles sont déposés);
- le volume convenu.

Le client reconnaît que les tarifs reflètent les faits susmentionnés présentés à Postes Canada et que Postes Canada dépend de 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 rapidement à Postes Canada et que, sur ce, Postes Canada peut modifier le tarif de base pour qu'il reflète les changements, en fournissant un préavis écrit dans les 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 dans les 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 certains emplacements 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 applicables s'appliqueront. Pour obtenir plus de 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 plus de 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 Emploi du « COMPTE »

Les clients disposant 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 applicables 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 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 postal^{MC}. Visitez le site Web postel.ca pour vous inscrire au service ou pour obtenir plus de renseignements au sujet de ce service. Pour obtenir plus de 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, au 1 800 267-7651, de tout écart. Les écarts liés à la facture doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les

90 jours suivant la date indiquée sur la facture, après quoi celle-ci sera considérée comme acceptée par le client.

Si Postes Canada doit répondre à une demande concernant un écart faite dans la période mentionnée ci-dessus par i) le client ou ii) toute tierce partie au nom du client, elle se réserve le droit de facturer un rajustement ou des frais d'enquête au client (les frais d'enquête s'appliqueront si Postes Canada établit que le montant faisant l'objet de la contestation a été calculé 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. Une liste des frais de gestion des comptes est disponible à la demande du client 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 plus de 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 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 plus de renseignements. Les demandes d'exemplaires de factures ou d'autres documents (p. ex. connaissances, manifestes, bordereaux d'expédition) qui sont respectées

par notre groupe de gestion des comptes entraînent des frais de service supplémentaires pour les éléments dont la création date de six mois ou moins. 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.

Enquête

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. Une liste des frais de gestion des comptes est disponible à la demande du client 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 » se trouvant sous le menu déroulant « Outils ». Cette page fournit un environnement sécuritaire et pratique grâce auquel les clients peuvent accéder aux données relatives à leur compte en ligne. Les clients ayant ouvert une session peuvent vérifier en ligne 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);
- machine à affranchir (certaines conditions s'appliquent).

Remarque : Il se peut que certains emplacements 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.

Remarques :

- Certaines restrictions et conditions s'appliquent.
- 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.

- 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 Machine à affranchir

Le paiement par empreinte d'affranchissement constitue un mode de paiement acceptable. Lorsque vous soumettez un manifeste papier (manifeste manuel, manifeste de la version hors ligne des Outils électroniques d'expédition (OEE), manifeste d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie approuvé), il faut annexer l'empreinte d'affranchissement sur le manifeste ou sur le connaissance. Les clients qui utilisent la version en ligne des OEE ou la Saisie d'une commande express (SCE) des OEE n'ont pas à soumettre un manifeste papier. Ils doivent toutefois apposer l'empreinte d'affranchissement sur l'étiquette d'expédition des articles expédiés.

Remarque : L'empreinte d'affranchissement doit être conforme aux exigences indiquées dans la section 3.5 du *Guide des postes du Canada*. Consultez le site postescanada.ca/guidespostes sous la rubrique « L'ABC de l'expédition » pour obtenir des détails.

8.2.1.9 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.

8.3 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 s'appliquant 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. Conformément aux 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 12 mois civils consécutifs séparant deux 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 aux termes de la présente convention. Sauf disposition contraire de ladite convention, l'utilisateur autorisé détient un accès illimité aux produits et services offerts en vertu de la présente convention.

1.6 « 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/elink.

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 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 « 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.

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

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

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 ainsi que tous les frais, droits supplémentaires et taxes applicables. Les tarifs publiés applicables demandés peuvent faire l'objet d'une vérification, d'une correction ou d'un rajustement relativement aux frais, aux droits supplémentaires et aux taxes applicables.

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.

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 les sections 6.5.2 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 l'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 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 Demande de 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 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 par un tiers en donnant par écrit un préavis de 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. À moins que Postes Canada ne le permette de façon formelle, le client s'engage à ne vendre aucun des services ou fournitures reçus de Postes Canada ni à en permettre la revente, et à ne pas utiliser les services offerts aux termes de la présente convention à des fins de transport interréseaux. L'expression « transport interréseaux » désigne tout arrangement aux termes duquel un transporteur a recours aux services d'un autre transporteur pour assurer l'acheminement ininterrompu d'un envoi.

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

17.2 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*, L.R.C. 1985, c. C-10, (« la Loi »), telle qu'elle est modifiée de temps à autre, et des règlements adoptés en application de cette *Loi* ou pouvant l'être de temps à autre.

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 d'Ontario au Canada, lesquelles la régissent. Le tribunal pour toute action en justice doit être celui de la province d'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, d'air conditionné et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant, ou les retards liés à l'intervention des autorités douanières, à condition que la partie faisant l'objet de ces circonstances avise immédiatement l'autre partie par écrit des circonstances et réduise, dans des limites raisonnables, l'incidence de telles circonstances sur l'exécution des obligations en vertu de la présente convention.

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 célogrammes exclus)

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

La couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$ est incluse à l'exception des envois du service Colis standard. Une couverture supplémentaire est offerte jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les envois postes au Canada.

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. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'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^{MC} – États-Unis (couverture-responsabilité jusqu'à 100 \$ pour les produits prépayés);
- Xpresspost^{MC} – International (à l'exception des produits prépayés);
- Colis accélérés^{MC} – É.-U.;
- Colis du régime international – Courrier avion et Colis du régime international – Voie de surface;
- Paquet repérable^{MC} – É.-U. et Paquet repérable – International.

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

Remarque: La couverture-responsabilité n'est pas offerte pour les envois des services Petit paquet^{MC} – É.-U. et Petit paquet^{MC} – 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. Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'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 qui inclut le terme « envoi » signifie que le document d'expédition (ou manifeste) a été balayé et ne montre aucune activité de balayage enregistrée sur l'article individuel.

d) Certaines conditions et exceptions s'appliquent. La disponibilité et les restrictions de la couverture de l'assurance-responsabilité peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs tels que 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 d'endommagement de tout envoi renfermant notamment :

- des billets de banque;
- des actions;
- des obligations;
- des bons de réduction négociables ou toute autre valeur 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 le suivant :
- i) 500 \$ pour tout envoi renfermant :
 - 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 d'endommagement de tout envoi renfermant des articles fragiles.
- d) Postes Canada décline toute responsabilité en cas d'endommagement 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 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) le port payé (mais non le coût de l'assurance-responsabilité);
- c) toute taxe non remboursable.

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.

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 dommages 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 des exigences liées au service sélectionné de la part du client, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'emballage inadéquat des articles;
- 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) l'envoi a été livré sans plainte ou preuve de perte ou de dommages, ou les preuves de perte ou de dommages étaient insuffisantes;
- m) le destinataire ou l'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 90 jours civils suivant la date d'expédition des envois du régime intérieur ou dans les six 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 ou 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 se réserve le droit de refuser 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 équivalant 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 ne s'applique pas aux envois qui nécessitent un traitement spécial, tels que les articles non standard en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, y compris les tubes d'expédition cylindriques et les articles surdimensionnés ou non emballés (consultez les sections 6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux et 6.5 Frais d'expédition et poids), les articles qui présentent des données d'adressage erronées ou des articles qui ne satisfont pas aux exigences en matière de qualité de l'étiquette code à barres. La garantie ne s'applique pas aux articles Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International lorsque l'étiquette d'expédition est incomplète ou illisible. L'omission de se conformer à ces exigences peut entraîner des retards, des retours pour que le formulaire soit bien rempli, des non-livraisons, l'annulation de la garantie de livraison à temps, le cas échéant, des amendes ou des saisies à la destination internationale. 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.

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 en composant le 1 888 550-6333 ou le 1 800 267-1177 ou par courriel en visitant le site Web postescanada.ca/soutien, ou encore se rendre à un bureau de poste autorisé dans les 30 jours ouvrables suivant la date prévue 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 plus de détails sur les normes de livraison.

Veuillez vous reporter aux modalités du service Priorité Mondial à l'adresse postescanada.ca/conditionsgenerales 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 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, une partie :

- a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- b) 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 avisée par écrit du manquement en question 30 jours civils à l'avance.

22.3 Si le client omet d'acheter les produits et services prévus par la présente convention pendant une période supérieure à 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 il doit être remis en mains propres à la partie destinataire ou envoyé par le service Courrier recommandé^{MC}, par l'entremise des services 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/guidesduclient, 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 PROMENADE 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, dont l'avis de Changement d'adresse (Réacheminement du courrier) 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 Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour 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 ainsi que 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 précises. 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

ABC des services d'expédition	43
Aliments, envois aux États-Unis	45
Articles interdits et restrictions	44, 45
Articles non admissibles	44
Articles non distribuables	12, 15, 27, 53
Avis de livraison, carte	11-14, 17, 24
Boîte aux lettres publique	52
Bureau 2.0 des OEE	38, 39
Bureau de poste, trouver	12, 14, 41
Carte Remise en lieu sûr	14
Case postale, livraison à une	
Au Canada	17
Aux États-Unis et à l'étranger	25
Certificat de confirmation de livraison automatisé	11, 12, 25, 34, 41
Code postal, trouver	12, 25
Colis accélérés ^{MC}	9
Colis accélérés ^{MC} – É.-U.	23
Colis du régime international (colis-avion, colis de surface)	22
Conditions générales	59
Confirmation de livraison, repérage	10, 11, 23-24, 29-30, 34
Connaissances	49
Couverture-responsabilité	12, 25
Enveloppes et étiquettes prépayées	29
Envois contre remboursement (CR)	12
Expédition à destination des États-Unis	20-27
Expédition au Canada	8-19
Limitation	63
CyberLien, programme	40
Dédouanement (voir aussi Douanes)	
Dédouanement par produit	21-23, 27
Documents	53
Priorité ^{MC} Mondial	53
Procédés	53
Règlements et exigences d'expédition	52-53
Dépôt	
À une installation postale approuvée par Postes Canada	51
Produits prépayés	35
Destinations internationales, expédition vers des (voir aussi Expédition internationale et à destination des États-Unis)	21
Dimensions et poids minimaux et maximaux	43
Documents d'expédition obligatoires	48
Douanes (voir aussi Dédouanement)	
Outil de renseignements sur les douanes	53
Emballage aux fins d'expédition	
Exigences	45-46
Liste de contrôle	46
Emballage externe	46
Emballages pratiques	46
Enveloppes et étiquettes prépayées	28-35
Caractéristiques et options	29-30
Comment commander	30, 34-35, 41
États-Unis et régime international	30
Régime intérieur	29-35
Sélection de l'emballage	31-33
Signature	31
Types, dimensions, poids et numéros d'articles	32-33
Xpresspost ^{MC} certifié	33-34
Envois contre remboursement (CR), option	10, 12
Outils électroniques d'expédition	39
Équivalent volumétrique du poids réel	
Colis retournés, poids implicite	47-48
Comment déterminer	47
État d'avancement de l'envoi	40-41
Étiquettes d'expédition et documents	48-49
Étiquettes	
Voir Enveloppes et étiquettes prépayées	
Voir Étiquettes d'expédition et documents	
Exactitude des données figurant sur les documents d'expédition	50
Expédition au Canada	8-19
Caractéristiques et options	10
Expédition internationale et à destination des États-Unis	20-27
Caractéristiques et options	23
Fournisseurs de solutions d'expédition par tiers privilégiés, voir CyberLien	
Fournitures d'expédition	41
Frais d'expédition et poids	47
Garantie de livraison à temps	
Canada	10-11
Enveloppes et étiquettes prépayées	29-30
États-Unis et régime international	23-24
Xpresspost certifié	34
Gestion des comptes	41
Groupe SCI	54-56
Laisser à la porte (pas d'avis)	14
Leadership environnemental	4
Liste de contrôle pour la préparation de vos paquets	46-47
Livraison aux cases postales, boîtes postales communautaires et boîtes aux lettres rurales	17
Livrer au bureau de poste	10, 14
Logiciel d'expédition conçu par la Clientèle, voir CyberLien	
Logistique, Solutions	
Pour les détaillants	55
Pour les fabricants et les industries de la technologie et des communications	55
Pour les fournisseurs de soins de santé	56
Gestion du transport	56
Manifestes et connaissances	49
Préparation au moyen des OEE	38
Marchandises dangereuses	44
Médicaments d'ordonnance, envois aux États-Unis	45
Mesure de vos articles	44
Méthode de livraison de Postes Canada	
Canada	17
États-Unis et régime international	27
Mises à jour sur la livraison	10, 23, 24, 38
Ne pas laisser en lieu sûr	14
Non admissibles, articles ou envois	44
Normes de livraison	
Canada	9, 18-19
États-Unis	21
International	22
Numéro de référence, repérage à l'aide d'un	12, 25
Outils électroniques d'expédition (OEE)	38
Bureau 2.0 des OEE	38-43
Coordonnées	7, 38
Dédouanement, documents	53
Documents d'expédition	47
Exigences du système	39
Options de livraison – Canada	14-15
Options d'emballages pratiques	46
Saisie d'une commande express	38
Version en ligne des OEE	38
Paiement	59-60
Paquet-repérable ^{MC}	
É.-U.	21
International	22
Petit paquet ^{MC}	
Envoi international de surface	22
Par avion à destination des É.-U.	21
Par avion du régime international	22
Piles	44
Poids et frais d'expédition	47
Preuve d'âge	10, 13
Preuve d'identité	10, 14
Priorité ^{MC}	9
Ramassage et dépôt	51-52
Priorité ^{MC} Mondial	22
Ramassage et dépôt	51-52
Modalités du service	65
Préparation des articles	47
Renvoi à l'expéditeur	27
Produits écologiques, engagement	4, 35
Produits prépayés, voir Enveloppes et étiquettes prépayées	
Produits thermosensibles, option pour (voir aussi Température contrôlée)	
Limitation de responsabilité	63
Rajustements des frais d'expédition	48
Ramassage	
À horaire fixe	10, 15, 23, 26, 51
À horaire fixe en tierce partie	10, 15, 23, 26, 51
É.-U. et régime international	26, 51
Régime intérieur	10, 15, 51
Sur demande	10, 15, 26, 51
Sur demande en tierce partie	10, 15, 26, 51
Régime intérieur, étiquettes prépayées	35
Régime intérieur, services de colis	9
Régions éloignées, normes de livraison	18
Renseignements sur les services de colis – en ligne, Service à la clientèle	7
Renvoi à l'expéditeur	
Envois contre remboursement (CR)	12
États-Unis et régime international	27, 53
Régime intérieur	16
Repérage	40-41
Repérage et confirmation de livraison – Canada	10-11
Outils électroniques et repérage	40-41
Signature	13, 41
Repérage et confirmation de livraison – É.-U. et régime international	24-25
Repérage mobile	12, 25
Restrictions, voir Articles interdits	
Retenue pour ramassage	10, 14, 29
Retour de colis, services	10, 16, 53
Saisie d'une commande express	38
Service à la clientèle	7
Services de colis	
Conditions générales	60
États-Unis et régime international	20-27
Où trouver l'information sur nos services	7
Régime intérieur	8-19
Services d'expédition au Canada	8-19
Caractéristiques et options	10
Services Web	38
Signature et preuve d'identité, services	10, 13-14, 23, 25, 29-30, 34
Solutions en ligne et outils d'expédition	37
Caractéristiques et options, États-Unis et régime international	23, 30
Caractéristiques et options, régime intérieur	10, 11-14
Copie papier de la signature	10, 13
Enveloppes et étiquettes prépayées	29-35
Image de la signature en ligne	10, 13, 25, 29, 30, 34
Xpresspost certifié	33-34
Suivi, voir Repérage	
Suivi automatisé des colis (voir aussi Repérage)	11, 24
Suivi par numéro de référence (voir aussi Repérage)	12
Suppléments pour carburant et manutention spéciale	50, 62, 65
Tarifs et paiement	59-60
Température contrôlée, responsabilité pour (voir aussi Produits thermosensibles)	64
Tierce partie, ramassage à horaire fixe (voir aussi Ramassage)	15, 26, 51, 62
Tierce partie, ramassage sur demande en (voir aussi Ramassage)	15, 26, 51, 62
Transport, services personnalisés	56
Transports Canada, site Web	45
Trouver un bureau de poste	12, 25, 41
Trouver un code postal	12, 25
Utilisateurs autorisés	60
Volume élevé, dépôts	51
Xpresspost ^{MC}	9
Xpresspost certifié	9, 33-34
Xpresspost ^{MC} – É.-U.	21
Xpresspost – International	22

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.

AdresseComplète^{MC}, Correspondance-réponse d'affaires^{MC}, postal^{MC}, Colis accélérés^{MC}, Du monde en ligne jusqu'à vous^{MC}, Flexifort^{MC}, Poste-lettres^{MC}, Priorité^{MC}, Courrier recommandé^{MC}, Petit paquet^{MC}, Paquet repérable^{MC} et Xpresspost^{MC} sont des marques de commerce de la Société canadienne des postes.

American Express^{MC} est une marque de American Express Company.
Android^{MC} et Google Play^{MC} sont des marques de commerce de Google Inc.
Apple^{MD}, App Store^{MC}, iPhone^{MD} et iPad^{MD} sont des marques de commerce de Apple Inc., enregistrées aux É.-U. et dans d'autres pays.
BlackBerry^{MD}, BlackBerry App World^{MC} 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.
eStar^{MC} est une marque de commerce de Navistar, Inc.
FedEx^{MC} est une marque de commerce de Federal Express Corporation.
Firefox^{MC} est une marque de commerce de Mozilla Foundation.
Internet Explorer^{MC}, Windows 2000^{MC}, Windows Vista^{MC} et Windows XP^{MC} sont des marques de commerce de la société Microsoft Corporation.
LEED^{MC} est une marque de commerce du U.S. Green Building Council.
MasterCard^{MC} est une marque de commerce de MasterCard International Incorporated.
Mettler-Toledo^{MC} est une marque de commerce de Mettler-Toledo, Inc.
Netscape Navigator^{MC} est une marque de commerce de Netscape Communications Corporation.
Pentium^{MC} est une marque de commerce de Intel Corporation.
Pitney Bowes^{MC} est une marque de commerce de Pitney Bowes Inc.
Visa^{MC} est une marque de commerce de Visa International Service Association.
Weigh-Tronix^{MC} est une marque de commerce de Weigh-Tronix, Inc.
Zerofootprint^{MC} 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 !

