7. Tarifs, paiement et conditions générales

En vous informant sur les tarifs, le paiement et les conditions générales, vous tirerez le maximum de votre convention avec Postes Canada.

7.1 Tarification

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

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

- les services sélectionnés;
- les options de service sélectionnées;
- le poids et les dimensions de l'envoi;
- l'origine et la destination de l'envoi;
- le nombre de points de dépôt et leur emplacement (installation postale où les articles sont déposés);
- le volume convenu (si la convention le précise);
- les dépenses convenues (si la convention le précise). Sans limiter les dispositions de la **clause 7.3.16 « Modifications »**, Postes Canada peut augmenter l'engagement du client à l'égard des dépenses de temps à autre pour tenir compte des majorations tarifaires de n'importe lequel des produits et services.

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

7.2 Paiement

7.2.1 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. Cependant, il se peut que certaines installations de Postes Canada n'acceptent pas toutes les options.

- Si vous disposez de conditions de crédit préautorisées, vous pouvez sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera ensuite facturé à votre compte et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la **section 7.2.1.1 « Conditions de crédit préautorisées – Compte »**.
- Les clients qui ne sont pas admissibles aux conditions de crédit doivent verser la totalité du paiement, aux tarifs non réduits, au moment du dépôt. Sinon, le dépôt ne sera pas accepté. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la **section 7.2.1.6 « Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit »**.

7.2.1.1 Conditions de crédit préautorisées – Compte

7.2.1.2 Utilisation du « COMPTE »

Les clients qui disposent de conditions de crédit préautorisées peuvent sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera facturé au compte du client et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront. Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de Postes Canada, le paiement devra être versé net dans les quinze (15) jours civils 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/connaissements) qu'un client a soumis à Postes Canada. Les articles ne sont facturés que lorsque le premier balayage physique de l'article est saisi dans le réseau de Postes Canada.

Il est aussi possible de sélectionner l'option de carte de crédit pour payer un envoi. Pour obtenir des renseignements sur l'option de paiement par carte de crédit, consultez la **section 7.2.1.7 « Carte de crédit ».**

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

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

La clientèle peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1-800-267-7651.

Les clients peuvent accéder à une copie de leur facture par l'intermédiaire de notre service en ligne gratuit. Consultez la **section 7.2.1.5 « Gestion de vos comptes »** pour obtenir d'autres renseignements.

2.2 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit :

- paiement bancaire automatique;
- paiement automatique des factures par carte de crédit (une fois l'approbation de Postes Canada obtenue);
- paiement en ligne;
- transfert électronique de fonds;
- virement télégraphique;
- services bancaires en ligne (ajouter Postes Canada comme bénéficiaire);
- transfert électronique;
- 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/facturation ou auprès d'une personne-ressource de Postes Canada.

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

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

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

7.2.1.3 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 0,346 % par semaine (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 7.2.1.5 « Gestion de mes comptes »** pour obtenir d'autres renseignements. Les demandes d'exemplaires de factures ou d'autres documents (p. ex. connaissements, manifestes, bordereaux d'expédition) traitées par notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais supplémentaires seront facturés pour les éléments dont la création date de plus de six mois, s'il y a lieu.

Corrections

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

Enquêtes

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

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

7.2.1.4 Relevé de compte

À compter du 2 juillet 2025, un relevé de compte ne sera plus fourni aux clients. Avant cette date, Postes Canada fournissait un relevé de compte aux clients qui utilisaient leur compte pour payer son envoi.

7.2.1.5 Gestion de mes comptes

Il est possible de gérer vos comptes à postescanada.ca/facturation. Pour ce faire, communiquez avec le Groupe de gestion du crédit au 1-800-267-7651. Dès que vous recevez votre accès, vous pourrez vérifier l'état de vos comptes et effectuer des paiements en ligne.

7.2.1.6 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 :

- carte de crédit (certaines conditions s'appliquent); consultez la **section 7.2.1.7 « Carte de crédit »**;
- carte de débit (certaines conditions s'appliquent);
- compte de fournisseur;
- mandat-poste;
- chèque d'entreprise;
- argent comptant (bureaux de poste seulement).

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

7.2.1.7 Carte de crédit

Les cartes de crédit Visa, Mastercard et American Express 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 « CARTE DE CRÉDIT »;
- 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 documents peuvent être modifiés de temps à autre.

Remarques :

a) Certaines conditions et restrictions s'appliquent.

b) À l'exception des clients inscrits au paiement préautorisé par carte de crédit, les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour le paiement de factures ou pour le règlement de soldes de comptes.

c) Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux installations de Postes Canada dotées de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

7.1 Facture et facturation

Si le client passe une commande sous son numéro de client et sélectionne « CARTE DE CRÉDIT » pour payer l'envoi/la commande, la carte de crédit sera préautorisée au moment de la création de l'étiquette et chaque article sera facturé une fois que le premier balayage physique de l'article sera saisi dans le réseau de Postes Canada. Si, pour une raison quelconque, nous ne sommes pas en mesure de porter les frais à la carte de crédit pour un article déposé, le montant dû sera débité du compte du client et une facture correspondante lui sera adressée. Sous réserve de l'approbation de Postes Canada et de la solvabilité continue du client, à la discrétion de Postes Canada, le paiement devra être versé net dans les quinze (15) jours civils suivant la date de la facture. Les factures émises aux clients sans modalités de crédit seront dues à la date de la facture. Le client est responsable du paiement du montant facturé. Il incombe aux clients d'accéder à leurs factures au moyen de notre service en ligne gratuit, voir la **section 7.2.1.5 « Gestion de vos comptes »** pour obtenir plus de renseignements.

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

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

La clientèle peut demander une liste des frais de gestion des comptes en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1-800-267-7651.

7.2.1.8 Utilisateurs autorisés

Le client peut permettre à un tiers d'utiliser son numéro de client ou son numéro de convention. Reportez-vous au formulaire d'activation d'une convention ainsi qu'à la **section 7.3.1 « Définitions »** et à la **section 7.3.9 « 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.

7.2.1.9 Compte de fournisseur

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

7.3 Conditions générales

Les conditions suivantes s'appliquent aux services de colis. Postes Canada fournit des services de courrier et autres produits et services de livraison. Les parties souhaitent établir les modalités régissant l'offre de ces produits et services par Postes Canada ainsi que l'utilisation de ceux-ci par le client. Selon les obligations mutuelles précisées dans la présente convention, les parties s'entendent sur les définitions suivantes.

7.3.1 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 7.3.14.**

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

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

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

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

1.7 **« Montant de l'envoi CR »** correspond au montant que Postes Canada doit percevoir au nom de l'expéditeur auprès du destinataire ou de son représentant, selon les indications de l'expéditeur sur le formulaire d'envoi contre remboursement (CR) ou l'étiquette d'expédition.

1.8 **« Logiciel d'expédition conçu par le client/ par une tierce partie »** correspond à un logiciel approuvé par Postes Canada, permettant

la préparation automatisée des documents d'expédition, y compris les étiquettes, et comprenant d'autres options qui facilitent l'expédition avec Postes Canada. Une description plus détaillée est disponible à l'adresse postescanada.ca/programmecyberlien.

1.9 « 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.

1.10 « Outils électroniques d'expédition (OEE) » correspond au logiciel offert (sous licence) par Postes Canada, qui permet la préparation automatisée de documents d'expédition, y compris les étiquettes; logiciel comprenant d'autres caractéristiques qui simplifient l'expédition d'envois par Postes Canada; et logiciel décrit en détail à l'adresse postescanada.ca/oee.

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

1.12 « Articles fragiles » correspond aux articles fragiles en raison de leur nature même, y compris, sans toutefois s'y limiter, les disques vinyle, le verre, le verre encadré, les miroirs, les articles de cristal, les articles de céramique, la poterie, la porcelaine et la porcelaine de Chine.

1.13 « 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.

1.14 « Grand centre urbain » est une région où se trouve une installation de traitement pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier. Les normes de livraison pour le courrier à destination et en provenance des grands centres urbains sont les plus courtes parce que les colis et le courrier n'ont pas à être transportés jusqu'à une installation de traitement ou à en revenir avant la livraison.

1.15 « Centre urbain secondaire » est une région sans installation de traitement. Les normes de livraison pour la livraison à destination ou en provenance des centres urbains secondaires sont plus longues parce que les colis et le courrier non locaux doivent être transportés jusqu'à une installation de traitement ou en revenir avant la livraison.

1.16 « Période de pointe » correspond à une période pendant laquelle Postes Canada estime que le volume global d'articles déposés par ses clients pourrait être plus élevé que d'habitude. Les périodes de pointe comprennent, sans toutefois s'y limiter, la période de deux à quatre mois débutant en octobre ou en novembre de chaque année (selon le cas) et dont les dates précises sont indiquées par Postes Canada.

1.17 « Supplément pour période de pointe » correspond à un supplément que Postes Canada applique de temps à autre aux articles déposés par ses clients aux termes de la présente convention pendant une période de pointe.

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

1.19 « Destinataire » désigne toute personne qui réside à l'adresse de destination.

1.20 « Fournisseur » désigne une personne autorisée par Postes Canada pour agir à titre de payeur pour des produits et services utilisés par une tierce partie.

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

1.22 « 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.

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

1.24 « Limite d'attribution de volume » correspond à une limite fixée par Postes Canada en ce qui a trait au volume d'articles qu'un client peut déposer aux termes de la présente convention. Cette limite peut s'appliquer a) au volume d'articles d'un seul dépôt, b) sur une période définie ou c) aux conditions déterminées par Postes Canada.

1.25 « Supplément pour volume » correspond à un supplément que Postes Canada applique de temps à autre aux articles déposés aux termes de la présente convention qui dépassent la limite d'attribution de volume.

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

7.3.2 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.

7.3.3 Obligations du client

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

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

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

3.4 Si la convention le précise, le client convient de respecter :

a) le volume minimal d'articles requis par dépôt ou le volume annuel convenu pour chacun des produits et services;

b) les dépenses minimales requises selon les dépenses annuelles convenues pour chacun des produits et services. Seuls les tarifs de base, les options et les suppléments payés sont comptabilisés dans les dépenses minimales.

Les tarifs de base sont une déduction faite des réductions et des rajustements appliqués et ne comprennent pas les taxes et les droits.

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 7.3.6**, 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.

7.3.4 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.

7.3.5 Critères d'admissibilité

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

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

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

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

a) renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque c'est possible;

b) traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;

c) assujettis à un supplément;

d) refusés;

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

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

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

7.3.6 Suppléments, périodes de pointe et limite d'attribution de volume

6.1 Les articles déposés aux termes de la présente convention sont assujettis à tous les suppléments et frais applicables, y compris ceux décrits aux **sections 6.4.1** et **6.6** du Guide du 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.

6.3 Sans limiter aucun de ses droits aux termes de la présente convention, Postes Canada peut, moyennant un préavis de trente (30) jours, a) établir une ou plusieurs périodes de pointe, b) appliquer des limites d'attribution de volume, des suppléments pour volume ou des suppléments pour période de pointe ou c) modifier les limites d'attribution de volume, les suppléments pour volume et les suppléments pour période de pointe en vigueur.

6.4 Postes Canada peut modifier les suppléments et les frais décrits dans la **section 7.3.6** dès qu'elle en a informé les clients (à l'exception des suppléments pour période de pointe, pour lesquels elle doit respecter le préavis indiqué à la **section 7.3.6.3**).

6.5 Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, Postes Canada peut établir des préavis aux termes de la **section 7.3.6** en les affichant sur les sites postescanada.ca/avis, ou postescanada.ca/servicesdecolis ou sur toute autre page Web qu'elle pourrait désigner de temps à autre.

7.3.7 Devises

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

7.3.8 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.

7.3.9 Utilisateurs autorisés

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

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

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

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

7.3.10 Expéditeur 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.

7.3.11 Ramassage unique sur demande ou ramassage périodique (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 unique sur demande ou ramassage périodique (à horaire fixe) et d'en assurer la livraison à partir d'un tiers (« tiers ») désigné par le client pourvu que l'envoi de ces articles soit conforme aux conditions de la convention et que le client consente à acquitter tous les frais engagés par le tiers, y compris les frais de ramassage unique sur demande ou ramassage périodique (à horaire fixe) et les frais de port pour assurer la livraison des articles. Le client doit exiger que le tiers respecte la convention. Par ailleurs, les mesures prises par le tiers sont réputées prises par le client.

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

7.3.12 Revente des services ou transport interréseaux

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

7.3.13 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.

7.3.14 Convention entière et modifications

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

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

14.2 Sans limiter la portée générale de la **section 7.3.14.1**, 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 à la **section 7.3.14.1.**

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 7.3.15 « 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.

7.3.15 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.

7.3.16 Modifications

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

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

7.3.17 Maintien des dispositions

17.1 La résiliation ou l'expiration de la présente convention ne doit pas influer 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.

7.3.18 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.

7.3.19 Loi applicable

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

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

7.3.20 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 arrêts de travail, les épidémies et les cas de force majeure, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, de conditionnement de l'air et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant, ou les retards liés à l'intervention des autorités douanières, à condition que la partie faisant l'objet de ces circonstances avise immédiatement l'autre partie par écrit des circonstances et réduise, dans des limites raisonnables, l'incidence de telles circonstances sur l'exécution des obligations en vertu de la présente convention.

7.3.21 Limitation de responsabilité et réclamations

21.1 Types de réclamations

Il existe quatre (4) types de réclamations de client en vertu de la présente convention :

- **Réclamations pour perte** – Réclamations présentées par le client pour des articles perdus par Postes Canada. Seuls les articles pour lesquels une couverture-responsabilité est incluse ou achetée peuvent être admissibles aux réclamations pour perte (autres que le remboursement des frais d'expédition).

- **Réclamations pour dommages** – Réclamations présentées par le client pour des articles endommagés par Postes Canada. Pour plus de certitude, les articles livrés dont le contenu est manquant en raison du traitement ou de la manutention par Postes Canada sont considérés comme endommagés (à condition que les exigences en matière d'emballage de Postes Canada soient respectées par l'expéditeur). Seuls les articles pour lesquels une couverture-responsabilité est incluse ou achetée peuvent être admissibles aux réclamations pour dommages (autres que le remboursement des frais d'expédition).
- **Réclamations pour défaillance du service d'envoi CR** – Réclamations présentées par le client pour des articles CR (c.-à-d. des envois pour lesquels l'option d'envoi CR est achetée) qui ont été livrés, mais pour lesquels les sommes de l'option d'envoi CR n'ont pas été transmises au client par Postes Canada. Seuls les articles pour lesquels une couverture-responsabilité est incluse ou achetée peuvent être admissibles aux réclamations pour défaillance du service d'envoi CR (autres que le remboursement des frais d'expédition).
- **Réclamations pour retard** – Réclamations présentées par le client pour retard de livraison des articles. Seuls les articles expédiés au moyen d'un service assorti d'une garantie de livraison à temps selon les normes de livraison publiées peuvent être admissibles aux réclamations pour retard.

Aucun envoi n'est admissible à plus d'une (1) réclamation. Sans limiter ce qui précède, seul un (1) type de réclamation peut être présenté pour un envoi, parmi les réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard.

Certaines conditions et exclusions s'appliquent. Postes Canada n'est pas responsable du paiement des réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard qui ne respectent pas les exigences de la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations ».**

21.2 Limitation de responsabilité

Sauf indication contraire explicite à la **section 7.3.21, « Limitation de responsabilité et réclamations »**, Postes Canada ne peut pas être tenue responsable de quelque dommage direct, indirect, général, particulier, accessoire ou consécutif que ce soit découlant de la présente convention, et ce, que ce soit sur la base d'un contrat, d'un délit civil (y compris, sans toutefois s'y limiter, une négligence ou une négligence grave) ou d'une autre théorie juridique, même si Postes Canada est expressément informée de la possibilité de tels dommages. Sans limiter ce qui précède :

a) La seule responsabilité de Postes Canada découlant de la présente convention concerne les réclamations pour perte, les réclamations pour dommages, les réclamations pour défaillance du service d'envoi CR et les réclamations pour retard présentées et admissibles au paiement conformément à la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations ».** Une brève description de chaque type de réclamation est fournie à la **section 7.3.21.1 « Types de réclamations ».** La seule responsabilité de Postes Canada à l'égard de ces réclamations est énoncée explicitement aux **sections 7.3.21.5 « Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé », 7.3.21.6 « Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR », 7.3.21.10.2 « Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour article en retard »** et **7.3.21.10.3 « Paiement des réclamations pour retard »**, le cas échéant; et

b) 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 ou du retard de livraison d'envois à délai de livraison convenu par Postes Canada. Cette perte ou ces dommages doivent expressément comprendre les pertes ou les dommages causés par l'envoi de soumissions, de propositions, de documents juridiques ou de sollicitations quelconques, sans toutefois s'y limiter.

La présente limitation de responsabilité s'applique dans toute la mesure permise par la loi.

21.3 Accessibilité de la couverture-responsabilité – Réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR

La couverture-responsabilité (plus les frais d'expédition applicables) établit le montant maximum payable par Postes Canada pour les réclamations pour perte, les réclamations pour dommages et les réclamations pour défaillance du service d'envoi CR. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les **sections 7.3.21.4, « Exclusions et restrictions relatives aux réclamations », 7.3.21.5, « Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé »** et **7.3.21.6, « Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR ».**

a) **Services de colis – Canada.** La plupart des envois (à l'exception des cécogrammes) expédiés et livrés au Canada au moyen de l'un des services suivants :

- Priorité[MC];
- Xpresspost[MC] (à l'exception du service Xpresspost certifié);
- Colis accélérés[MC];
- Colis standard[MC] (à l'exception des documents de bibliothèque); ou
- Produits prépayés (à l'exception du service Xpresspost certifié),

comprennent une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 $, sauf s'il s'agit d'un colis standard. Pour plus de certitude, la couverture-responsabilité n'est pas offerte pour le service Xpresspost certifié, qu'il soit commandé ou non en tant que produit prépayé. Nonobstant toute indication contraire : (i) la première tranche de 100 $ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard, et (ii) l'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés.

Une couverture-responsabilité supplémentaire peut être achetée par tranches de 100 $ jusqu'à concurrence de 5 000 $ pour la plupart des articles expédiés au Canada au moyen des services énumérés ci-dessus. À l'exception du service Priorité qui offre l'option de signature sans frais, l'achat de l'option de signature est obligatoire lors de l'achat de toute couverture-responsabilité supplémentaire de 200 $ ou plus.

b) **Services de colis – É.-U. et régime international.** La plupart des envois expédiés au moyen de l'un des services suivants :

- Xpresspost[MC] – É.-U.;
- Colis accélérés[MC] – É.-U.;
- Paquet repérable[MC] – É.-U.;
- Xpresspost[MC] – International;
- Paquet repérable[MC] – International;
- Colis-avion – International;
- Colis de surface – International,

comprennent une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 $. Une couverture-responsabilité supplémentaire peut être achetée par tranches de 100 $ jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour la plupart des envois à destination des États-Unis et du régime international, à l'exception des envois

des services Paquet repérable^MC – É.-U. et Paquet repérable^MC – International.

Remarque : Aucune couverture-responsabilité n'est offerte pour les envois des services Petit paquet^MC par avion – É.-U., Petit paquet^MC par avion – International et Petit paquet^MC de surface – International.

c) Toutes les options (y compris, sans toutefois s'y limiter, la couverture-responsabilité supplémentaire, la signature et l'envoi CR) 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. Postes Canada ne remboursera pas l'expéditeur pour la couverture-responsabilité excédentaire achetée. La couverture-responsabilité supplémentaire achetée ne s'applique pas aux retours, y compris, sans toutefois s'y limiter, les solutions de renvoi à l'expéditeur et de retour, et les étiquettes de retour de colis.

Seuls les frais de réémission suivants sont couverts par la couverture-responsabilité disponible en cas de perte ou de dommages : frais liés aux passeports, aux doubles de photos de passeport, 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.

Certaines conditions et exclusions s'appliquent. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs, y compris, sans toutefois s'y limiter, le pays de destination, le service utilisé, la nature de l'article expédié et la conformité à la présente convention.

21.4 Exclusions et restrictions relatives aux réclamations

Nonobstant toute autre stipulation contraire et peu importe si d'autres articles ont été inclus dans l'envoi :

a) Les envois contenant l'un des articles suivants ne sont pas admissibles aux réclamations pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR :

- des billets de banque ou des pièces de monnaie, à l'exception des billets de banque et pièces de monnaie de collection précisés à l'alinéa **7.3.21.4(b)**;
- des actions;
- des obligations;
- des bons de réduction négociables ou toute autre valeur ou instrument, financier ou juridique, négociable par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux);
- des billets de loterie;
- des timbres-prime;
- des cartes de fidélité;
- des chèques de voyage;
- des échantillons liquides et secs de patients (y compris, sans toutefois s'y limiter, les échantillons biologiques);
- des vestiges de crémation;
- des organes;
- des organismes vivants (y compris, sans toutefois s'y limiter, les plantes et les animaux);
- ou tout autre article non admissible, conformément au *Règlement sur les objets inadmissibles*, qui est modifié de temps à autre (pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles).

b) Le montant maximum par réclamation pouvant être versé par Postes Canada pour les réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR se limite à ce qui suit :

i) 500 $ pour tout envoi contenant :

- des pièces de monnaie de collection expédiées directement à partir d'un détaillant et accompagnées

d'une confirmation de commande du détaillant;
- des bijoux;
- des pierres précieuses et des métaux précieux, ouvrés ou non;
- des timbres-poste oblitérés ou non; ou
- des articles qui ne sont pas autrement précisés à la **section 7.3.21.4 « Exclusions et restrictions relatives aux réclamations »** et qui tirent leur valeur principalement de leur caractère unique, de leur quantité ou disponibilité limitée, ou de leur caractère d'article de collection, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cartes à échanger, les souvenirs, les bandes dessinées, les articles autographiés, les antiquités et les œuvres d'art.

ii) 100 $ pour tout envoi contenant :
- des billets de banque de collection expédiés directement à partir d'un détaillant et accompagnés d'une confirmation de commande du détaillant;
- des chèques-cadeaux;
- des cartes-cadeaux; ou
- des cartes d'appels.

c) Les envois contenant l'un des articles suivants ne sont pas admissibles aux réclamations pour dommages :
- des articles fragiles;
- des articles périssables;
- des produits thermosensibles; ou
- des articles à réfrigérer ou à conserver à une température contrôlée pendant le transport.

d) Les envois contenant des objets électroniques ne sont pas admissibles aux réclamations pour dommages s'ils sont 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 (pour obtenir d'autres renseignements sur les directives d'emballage, consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes, à la section L'ABC de l'expédition); ou
- 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) Toute réclamation pour perte ou dommages liée à un quelconque type de support, d'appareil ou de moyen de stockage de données, qu'il soit intégré ou non à un objet électronique, est limitée au coût de remplacement du support, de l'appareil ou du moyen de stockage, indépendamment de la valeur de son contenu. Sans limiter ce qui précède, 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, qu'il soit intégré ou non à un objet électronique.

f) Les envois à l'extérieur du Canada contenant des médicaments sur ordonnance ou en vente libre, ou d'autres articles pouvant faire l'objet d'une interdiction ou d'une restriction d'exportation ou d'importation, ne sont pas admissibles aux réclamations pour perte, dommages ou retard.

g) Les articles expédiés dans un emballage qui ne respecte pas les directives d'emballage de Postes Canada ne sont pas admissibles aux réclamations pour perte, dommages ou retard. Pour obtenir d'autres renseignements sur les directives d'emballage, consultez le Guide des postes du Canada à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes, à la section L'ABC de l'expédition.

h) Postes Canada n'est pas tenue responsable de tout instrument monétaire accepté par Postes Canada au nom du client qui, pour une raison quelconque, n'est pas honoré par son émetteur. Sans limiter ce qui précède, le client est l'unique responsable du mode de paiement présenté par le destinataire à Postes Canada pour les articles CR.

i) Aucun article n'est admissible à une réclamation pour défaillance du service d'envoi CR si :

i) le service d'envoi CR a été utilisé pour percevoir des sommes dues pour une transaction antérieure, ou

ii) le monta nt de l'envoi CR dépasse la valeur réelle de l'article expédié.

j) Aucun article n'est admissible à une réclamation pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard si l'un des cas suivants s'applique :

- tout autre transporteur public serait dégagé de toute responsabilité;
- la perte, les dommages, la défaillance du service d'envoi CR ou le retard (le cas échéant) n'ont pas été causés par Postes Canada;
- l'article est perdu, endommagé, retardé ou fait l'objet d'une défaillance du service d'envoi CR en raison de circonstances qui ne sont pas raisonnablement prévisibles ou contrôlables par Postes Canada;
- l'article est livré sans plainte ou preuve de perte, de dommages, de défaillance du service d'envoi CR ou de retard (le cas échéant), ou est livré avec des preuves insuffisantes;
- aucune activité de balayage n'est enregistrée sur l'article ou aucune preuve n'indique que l'article est, ou était, en cours de transmission postale. Un balayage affichant le terme « envoi » signifie seulement que le document d'expédition (ou le manifeste) a été balayé, mais n'indique pas une activité de balayage enregistrée sur l'article individuel;
- un destinataire ou un expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada;
- l'article est de nature commerciale et n'a pas été sollicité par le destinataire;
- la réclamation découle d'un non-respect par le client des exigences liées au service sélectionné, y compris, sans toutefois s'y limiter, le fait d'avoir des articles qui ne respectent pas nos spécifications des produits ou des articles qui ne sont pas emballés de façon adéquate pour en assurer le traitement sécuritaire dans notre réseau;
- la réclamation concerne un envoi, ou un article contenu dans un envoi, qui est exclu de la couverture-responsabilité ou qui n'est pas autrement admissible au type de réclamation présenté;
- la perte, les dommages, le retard ou la défaillance du service d'envoi CR ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
- le montant réclamé ne découle pas directement de la perte, des dommages, du retard ou de la défaillance du service d'envoi CR dont l'article fait l'objet;
- l'article ou la réclamation n'est pas conforme à toutes les exigences énoncées à la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »**;
- la réclamation concerne : (i) un article interdit ou un envoi contenant un article interdit, ou (ii) un article faisant l'objet de restrictions ou un envoi contenant un article faisant l'objet de restrictions, pour lequel les restrictions et les exigences spéciales de Postes Canada n'ont pas été respectées. Pour obtenir plus de renseignements sur les articles interdits et faisant l'objet de restrictions, consultez la **section 6.2.2 « Articles interdits et faisant l'objet de restrictions »**, la section

Objets inadmissibles dans le Guide des postes du Canada et la section L'ABC de l'expédition dans le Guide des postes du Canada. Vous trouverez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/ guidedespostes.

k) Aucun article n'est admissible à plus d'une (1) réclamation. Sans limiter ce qui précède, seul un (1) type de réclamation peut être présenté, parmi les réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard.

l) Aucun article n'est admissible à une réclamation pour perte si la livraison est attestée par une confirmation par photo de la livraison.

21.5 Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé

Pour les réclamations valides pour perte et dommages, Postes Canada peut, à sa seule discrétion :

i) remplacer ou réparer l'envoi ou l'article perdu ou endommagé, ou

ii) verser au client un paiement de réclamation pour l'envoi ou l'article perdu ou endommagé conformément à l'**alinéa 7.3.21.6(a) « Paiement des réclamations pour perte et dommages ».**

21.6 Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR

a) Paiement des réclamations pour perte et dommages. Chaque paiement de réclamation effectué par Postes Canada pour la perte ou l'endommagement d'un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale :

i) au moindre des montants suivants :

- le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée au moment de l'envoi;
- le montant maximum par réclamation pouvant être versé en vertu de l'**alinéa 7.3.21.4(b)** (le cas échéant);
- la valeur réelle de l'article expédié qui a été perdu ou endommagé. La valeur réelle correspondra aux frais de l'expéditeur, au coût en magasin, au coût de la réparation, au montant de la dépréciation ou au coût de remplacement, comme jugé approprié par Postes Canada à sa seule discrétion,

ii) moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant,

iii) plus les frais d'expédition pour l'article. Les frais d'expédition comprennent le tarif de base, le supplément pour carburant et les rajustements du tarif de base, le cas échéant. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 6.4.1 « Tarif de base de votre article ».** Les frais d'expédition excluent tous les frais pour les options (c.-à-d. signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, couverture-responsabilité supplémentaire, envoi CR, services de ramassage et toute autre option énoncée dans le Guide du client), les suppléments (autres que le supplément pour carburant) et tous les autres frais indiqués dans le Guide du client.

Chaque paiement de réclamation effectué par Postes Canada pour la perte ou l'endommagement d'un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale aux frais d'expédition de l'article (consultez le **sous-alinéa 7.3.21.6(a) (iii)** pour obtenir une description des frais d'expédition).

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera

payé pour la perte ou l'endommagement d'un article.

Si un article perdu est retrouvé après le versement d'un paiement de réclamation, l'expéditeur ou le destinataire peut le récupérer pourvu qu'un remboursement du paiement de réclamation soit émis à Postes Canada et que l'article soit récupéré dans les trois (3) mois suivant la date d'émission de l'avis de Postes Canada indiquant que l'article a été trouvé. Postes Canada se réserve le droit, à sa seule discrétion, de conserver tout article endommagé si le paiement de réclamation n'est pas versé en entier.

b) Paiement des réclamations pour défaillance du service d'envoi CR. Chaque paiement de réclamation pour défaillance du service d'envoi CR effectué par Postes Canada pour un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale :

i) au moindre des montants suivants :

- le montant de l'envoi CR;
- le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée au moment de l'envoi; ou
- le montant maximum par réclamation pouvant être versé en vertu de l'**alinéa 7.3.21.4(b)** (le cas échéant),

ii) moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant.

Chaque paiement de réclamation pour défaillance du service d'envoi CR effectué par Postes Canada pour un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale aux frais d'expédition de l'article (consultez le **sous-alinéa 7.3.21.6(a) (iii)** pour obtenir une description des frais d'expédition).

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour la défaillance du service d'envoi CR.

Si les sommes de l'option d'envoi CR sont transmises à l'expéditeur de l'article CR après qu'un paiement de réclamation a été effectué, Postes Canada facturera à l'expéditeur le montant du paiement de réclamation.

c) Généralités. Sans limiter l'**alinéa 7.3.21.6(a) « Paiement des réclamations pour perte et dommages »** ou l'**alinéa 7.3.21.6(b), « Paiement des réclamations pour défaillance du service d'envoi CR »**, 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. La valeur de l'article doit être déclarée sur le document d'expédition. Aucun paiement de réclamation ne sera versé s'il est autrement exclu ou restreint en vertu de la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »**. Tous les paiements de réclamations seront acheminés à l'expéditeur de l'article.

21.7 Délai pour soumettre une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR

Une réclamation pour perte ou dommages doit être soumise à Postes Canada dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la date d'expédition des envois du régime intérieur ou dans les six (6) mois suivant la date d'expédition des envois du régime international. Une réclamation pour défaillance du service d'envoi CR doit être soumise à Postes Canada dans les cent vingt (120) jours civils suivant la date d'expédition.

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.

21.8 Présentation d'une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR

Pour amorcer une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR, le client doit communiquer avec le Service à la clientèle commerciale par téléphone au 1-866-757-5480; il peut aussi amorcer la réclamation en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutien. Le client est tenu de fournir des détails raisonnables à l'appui de la réclamation, y compris les documents suivants :

a) une preuve de dépôt indiquant la couverture-responsabilité de l'envoi;

b) une preuve d'affranchissement;

c) une preuve de la couverture-responsabilité supplémentaire obtenue et payée, le cas échéant;

d) une preuve des frais payés pour l'envoi CR et du montant de l'envoi CR (ne s'applique qu'aux réclamations pour défaillance du service d'envoi CR);

e) une preuve de la valeur (c.-à-d. une documentation acceptable pour Postes Canada établissant la valeur de l'article perdu ou endommagé pour l'expéditeur, cette valeur correspondant aux frais de l'expéditeur, au coût en magasin, au coût de la réparation, au montant de la dépréciation ou au coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada à sa seule discrétion);

f) toute taxe de vente provinciale non recouvrable; et

g) tout autre document demandé par Postes Canada.

21.9 Droit de vérifier les réclamations

Postes Canada se réserve le droit d'examiner et de vérifier de façon indépendante toute réclamation. Pour les réclamations pour dommages, l'expéditeur ou le destinataire doit, sur demande de Postes Canada, mettre l'envoi endommagé à la disposition de Postes Canada pour qu'elle l'inspecte.

Postes Canada pourra 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

21.10.1 Garantie de livraison à temps. Seuls les services assortis d'une garantie de livraison à temps selon les normes de livraison publiées peuvent être admissibles aux réclamations pour retard. Consultez le Guide du client pour savoir quels services comprennent la garantie de livraison à temps. Consultez le Guide du client ou visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

La garantie de livraison à temps est fondée sur le service fourni, à partir du moment où l'article est accepté par Postes Canada (comme le démontre le premier balayage individuel physique) jusqu'à la première tentative de livraison. Nonobstant toute indication contraire, les balayages de manifeste ne signifient pas l'acceptation d'un article aux fins de la garantie. 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 considérés

comme ayant été déposés le jour ouvrable suivant. Visitez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites pour obtenir une liste des heures limites des installations postales. Ces heures peuvent être modifiées sans préavis.

En vertu de la garantie de livraison à temps pour les envois des services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés au Canada, une réclamation en raison d'un retard ne peut être soumise et un remboursement ne peut être émis que si, au cours d'une période de pointe, l'article est envoyé par l'entremise d'un de ces trois services et livré deux jours ouvrables ou plus après les normes de livraison publiées. Les dates de début et de fin de la période de pointe seront affichées à l'adresse postescanada.ca/avis lorsqu'elles seront disponibles.

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux services Xpresspost et Colis accélérés lorsque les articles sont expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. Le service Priorité n'est plus offert pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux articles des services Colis standard, Rediriger un colis et Renvoi à l'expéditeur. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas si elle est autrement exclue ou restreinte en vertu de la **section 7.3.21.4 « Exclusions et restrictions relatives aux réclamations »** ou ailleurs dans le Guide du client.

La garantie de livraison à temps est nulle si l'étiquette d'expédition est incomplète ou illisible, ou si le client ne respecte pas nos spécifications ou exigences, y compris, sans toutefois s'y limiter, la qualité de l'étiquette code à barres ou les données d'adressage incomplètes ou inexactes. La garantie de livraison à temps est nulle pour les envois qui nécessitent un traitement particulier, tels que les articles non standard en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, les tubes d'expédition cylindriques et les articles surdimensionnés ou non emballés (consultez les **sections 6.1 « Dimensions et poids minimaux et maximaux »** et **6.4 « Frais d'expédition et poids »**).

Le non-respect de nos spécifications ou exigences risque d'entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison à temps et, le cas échéant, des amendes ou des saisies en douane à la destination internationale. De plus, un article portant un numéro de repérage qui a été utilisé sur un envoi précédent sera renvoyé à l'expéditeur.

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas en cas de retard causé par un événement échappant au contrôle raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, les cas de force majeure, les épidémies, les actes de terrorisme, les actes de guerre, les retards ou les annulations de vols ou de traversiers, les émeutes, les interruptions de travail, l'intervention des services de douane ou d'autres organismes de réglementation, les hausses imprévues de volume, les gestes posés par le client ou les manquements de sa part, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, ou les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, de conditionnement de l'air et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant.

La garantie de livraison à temps peut être annulée, suspendue ou modifiée par Postes Canada, à tout moment et sans préavis, pour une partie ou la totalité des services. Sans limiter ce qui précède, Postes Canada se réserve le droit d'annuler la garantie de livraison à temps sans préavis si un client omet à plusieurs reprises de répondre aux exigences de Postes Canada relatives aux documents d'expédition.

21.10.2 Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour un article en retard. Pour les réclamations valides pour retard, Postes Canada peut, à sa seule discrétion : (i) fournir un service de remplacement équivalent au service utilisé pour l'article en retard, ou (ii) verser au client un paiement de réclamation pour l'envoi ou l'article en retard conformément à la **section 7.3.21.10.3 « Paiement des réclamations pour retard »**.

21.10.3 Paiement des réclamations pour retard. Chaque paiement de réclamation pour retard effectué par Postes Canada est limité au montant des frais d'expédition payés pour l'article en retard. Les frais d'expédition comprennent le tarif de base, le supplément pour carburant et les rajustements du tarif de base, le cas échéant. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la **section 6.4.1 « Tarif de base de votre article »**. Les frais d'expédition excluent tous les frais pour les options (c.-à-d. signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, preuve d'identité, couverture-responsabilité supplémentaire, envoi CR, services de ramassage et toute autre option énoncée dans le Guide du client), les suppléments (autres que le supplément pour carburant) et tous les autres frais indiqués dans le Guide du client.

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour le retard de livraison d'un article. Sans limiter ce qui précède, 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. Aucun paiement de réclamation ne sera versé s'il est autrement exclu ou restreint en vertu de la **section 7.3.21 « Limitation de responsabilité et réclamations »**. Tous les paiements de réclamations seront acheminés à l'expéditeur de l'article.

21.10.4 Réclamations pour retard – Délai pour soumettre une réclamation, présentation d'une réclamation et droit de vérifier. Pour amorcer une réclamation pour retard, le client doit, au choix :

- communiquer avec notre Service à la clientèle commerciale au 1-866-757-5480; ou
- créer un billet de service en ligne à l'adresse postescanada.ca/ soutiendecolis,

dans les trente (30) jours ouvrables à partir de la date selon la norme de livraison, conformément aux plus récentes normes de livraison publiées par Postes Canada. Postes Canada n'est pas tenue de répondre à une réclamation tant que les frais d'expédition applicables n'ont pas été acquittés.

En plus du droit de Postes Canada d'examiner et de vérifier de façon indépendante les réclamations, tel qu'il est énoncé à la **section 7.3.21.9 « Droit de vérifier les réclamations »**, le client doit fournir une preuve d'acceptation de l'article en retard par Postes Canada. Postes Canada est la seule source de données de rendement servant à calculer le paiement. Consultez le présent Guide du client ou visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

7.3.22 Résiliation

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

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

a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;

b) devient insolvable ou fait faillite, présente une proposition de cession à ses créanciers ou cède à ceux-ci son actif;

c) se voit nommer un administrateur judiciaire, un fiduciaire ou toute autre personne ayant des pouvoirs semblables responsable d'une partie de ses activités ou de ses biens;

d) est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;

e) persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été informée du manquement en question par un préavis écrit de trente (30) jours civils.

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

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

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

7.3.23 Avis

23.1 Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et livré en mains propres par service Courrier recommandé^MC, Priorité^MC, Xpresspost^MC ou par Colis accélérés^MC. Par ailleurs, pour ce qui est des avis indiqués à la **section 7.3.6** du présent Guide du client ou des modifications apportées à la convention, Postes Canada peut également choisir d'aviser le client en lui transmettant un courrier électronique ou en publiant un avis aux pages postescanada.ca/avis, postescanada.ca/servicesdecolis ou sur toute autre page Web qu'elle pourrait désigner de temps à autre.

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

GESTION DES DONNÉES RÉFÉRENCE CLIENT
SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES
2701 PROM RIVERSIDE BUREAU B0230
OTTAWA ON K1A 0B1

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

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

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

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

7.3.24 Confidentialité

24.1 Définition de l'information confidentielle : L'« information confidentielle » désigne une information divulguée sous forme écrite, verbale ou visuelle qui est considérée comme étant de nature confidentielle au moment où elle est divulguée, ou toute information qu'une personne raisonnable considérerait, en raison de la nature même de l'information ou des circonstances de la

divulgation, comme étant de nature confidentielle. Sont compris notamment dans l'information confidentielle les listes de clients, y compris les renseignements personnels aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (avec les modifications apportées), les renseignements concernant la recherche, le développement, la technologie, les fichiers de données d'expédition et de repérage, la tarification, les aspects financiers, les plans de marketing ou d'activités et les activités générales de l'autre partie ou de toute filiale de celle-ci.

24.2 Plus précisément, tous les renseignements d'expédition, tels que les données de suivi et de facturation, que Postes Canada met à la disposition de ses clients par l'entremise de ses diverses applications Web et d'autres moyens de communication électroniques (y compris, sans toutefois s'y limiter, Intelligence 360, les fichiers de données de facturation et le repérage automatisé des colis) constituent de l'information confidentielle qui est la propriété exclusive de Postes Canada. L'information confidentielle est réservée à l'usage exclusif du client et ne peut être communiquée à un tiers à quelque fin que ce soit. Toute divulgation non autorisée constitue une violation de la convention.

24.3 Chaque partie (la « partie receveur ») accepte de maintenir l'information confidentielle relative à l'autre partie (la « partie fournisseur ») en toute confidentialité et de ne pas utiliser cette information autrement que de la façon expressément permise par la présente convention. La partie receveur ne divulguera pas, à moins d'obtenir un consentement écrit préalable de la part de la partie fournisseur, toute information confidentielle relative à la partie fournisseur, mis à part à ses employés, à ses agents, à ses sous-traitants ou à ses représentants, dans la mesure où cette information leur est nécessaire aux fins envisagées dans la présente convention.

24.4 Le paragraphe 24.3 ne s'applique pas à l'information qui :

a) est accessible publiquement;

b) est développée indépendamment par la partie receveur;

c) était connue de la partie receveur sans restriction de divulgation avant qu'elle ne soit divulguée par la partie fournisseur;

d) est reçue légitimement d'un tiers à titre non confidentiel;

e) devra être divulguée en vertu d'un processus légal du gouvernement ou par ordre de la cour, dans la mesure où la partie receveur avisera rapidement la partie fournisseur de cette obligation et qu'elle prendra des mesures raisonnables pour permettre à la partie fournisseur d'éviter ou de limiter une telle divulgation.

24.5 L'information confidentielle n'inclut pas non plus les observations et les connaissances générales sur les tendances relatives aux consommateurs ou aux entreprises en ce qui concerne l'achat et la vente de produits et de services qu'une des parties pourrait recueillir en fournissant ou en recevant tout produit ou service en vertu de la présente convention, et dont elle pourrait se servir dans le cadre de l'élaboration et de la vente de nouveaux produits ou services.

24.6 La partie receveur doit gérer l'information confidentielle de la même manière qu'elle gère sa propre information confidentielle de nature semblable, et, peu importe la situation, l'information confidentielle doit être conservée avec autant de précautions que prendrait une personne raisonnable et prudente à l'égard de cette information confidentielle.

24.7 Postes Canada a mis en place des politiques et des procédures pour assurer la protection de l'information confidentielle et des renseignements personnels (tels qu'ils sont définis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) qu'elle traite. Postes Canada est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral et à la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Toute tierce partie qui participe à la manipulation d'information de nature confidentielle au nom de Postes Canada doit respecter les dispositions contractuelles à ce sujet.

24.8 Dès la signature de la présente convention, toute obligation de confidentialité énoncée dans toute autre convention liée de quelque manière que ce soit aux services des colis et signée par les parties doit être assujettie à ces conditions générales, y compris, sans toutefois s'y limiter, la limitation de responsabilité énoncée au paragraphe **7.3.21**. En cas d'incohérence ou de conflit entre les conditions générales d'une telle convention et les présentes conditions générales, les présentes conditions générales auront préséance sur cette incohérence ou ce conflit.

7.3.25 Langue

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