

# Tarifs, paiement et conditions générales

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



## 8.1 Tarification

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

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

- les services sélectionnés;
- les options de service sélectionnées;
- le poids de l'envoi;
- l'origine et la destination de l'envoi;
- le nombre de points de dépôt et leur emplacement (installation postale où les articles sont déposés);
- le volume convenu (si la convention le précise);
- les dépenses convenues (si la convention le précise). Sans limiter les dispositions de la clause 8.3.16 (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 les faits ci-dessus présentés à Postes Canada et que cette dernière se fonde sur ces données pour déterminer le tarif de base. Ces faits présentés à Postes Canada constituent le « profil d'expédition » du client. Le client reconnaît qu'un changement important apporté à son profil d'expédition doit être communiqué sans délai à Postes Canada et que cette dernière peut modifier le tarif de base pour qu'il reflète les changements en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours civils. Si le client ne communique pas les changements apportés à son profil d'expédition et que Postes Canada en prend connaissance, Postes Canada peut modifier le tarif de base en conséquence en fournissant un préavis écrit de trente (30) jours civils.

## 8.2 Paiement

### 8.2.1 Options liées au mode de paiement

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

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

#### 8.2.1.1 Conditions de crédit préautorisées – Compte

#### 8.2.1.2 Utilisation du « COMPTE »

Les clients qui disposent de conditions de crédit préautorisées peuvent sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement. L'envoi sera facturé au compte du client et les conditions de crédit en vigueur s'appliqueront.

Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de Postes Canada, le paiement devra être versé net dans les quinze (15) jours 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/connaissances) qu'un client a soumis à Postes Canada, à l'exception de ce qui suit :

Les clients qui choisissent de payer les services par carte de crédit ne recevront pas de facture. Toutefois, Postes Canada fournit les détails des transactions par carte de crédit par l'entremise du service [postel<sup>MC</sup>](http://postel.ca). Visitez le site [postel.ca](http://postel.ca) pour vous inscrire à [postel](http://postel.ca) ou pour obtenir d'autres renseignements au sujet de ce service. Pour obtenir d'autres renseignements sur l'option de paiement par carte de crédit, consultez la section 8.2.1.7 Carte de crédit. Le client doit aviser le Groupe de gestion du crédit de tout écart de facturation, en composant le 1 800 267-7651. Les écarts de facturation doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les 90 jours 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 (i) le client ou, (ii) une tierce partie au nom du client dans les délais indiqués ci-dessus, Postes Canada se réserve le droit de facturer le client pour un rajustement ou des frais d'enquête (des frais d'enquête s'appliqueront dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litige ont été calculés correctement sur la facture originale). Postes Canada se réserve le droit, à sa seule et entière discrétion, de refuser une demande de remboursement ou un crédit équivalant aux frais d'expédition de tout envoi, lorsqu'une telle demande est effectuée par une partie autre que le payeur des frais d'expédition.

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

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

## 2.2 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit :

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

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

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

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

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

Send money fast to loved ones | Envoyez des fonds rapidement à vos proches

MoneyGram



### 8.2.1.3 Soldes en souffrance et frais administratifs

#### 3.1 Paiement en retard

Les soldes en souffrance seront assujettis à un supplément pour paiement en retard. Ce supplément sera calculé au taux de 1,5 % par mois (soit 18 % par année). Postes Canada peut modifier le montant de ce supplément en tout temps en émettant un avis au client.

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

#### 3.2 Frais de gestion des comptes

##### Paiements retournés

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

##### Copies des documents

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

##### Corrections

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

##### Enquêtes

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

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

### 8.2.1.4 Relevé de compte

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

### 8.2.1.5 Gestion de mes comptes

Il est possible de gérer vos comptes à [postescanada.ca](http://postescanada.ca). Pour le 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.

### 8.2.1.6 Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit

#### 6.1 Options liées au mode de paiement au moment du dépôt

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

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

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

### 8.2.1.7 Carte de crédit

Les cartes de crédit Visa<sup>MC</sup>, MasterCard<sup>MC</sup> et American Express<sup>MC</sup> peuvent être utilisées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

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

Remarque :

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

### 8.2.1.8 Utilisateurs autorisés

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

### 8.2.1.9 Compte de fournisseur

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

## 8.3 Conditions générales

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

### 8.3.1 Définitions

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

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

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

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

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

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

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

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

**1.9 « Outils électroniques d'expédition (OEE) »** correspond au logiciel offert sous licence par Postes Canada, 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/oe](http://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, 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.

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

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

**1.13 « 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.

**1.14 « 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.

**1.15 « 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.

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

**1.17 « 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.

**1.18 « 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.

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

**1.20 « 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.

**1.21 « 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.

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



### 8.3.2 Obligations de Postes Canada

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

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

### 8.3.3 Obligations du client

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

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

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

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

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

### 8.3.4 Privilège exclusif

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

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

### 8.3.5 Critères d'admissibilité

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

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

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

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

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

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

### 8.3.6 Suppléments, 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 6.5.1 et 6.7 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 8.3.6 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 8.3.6.3 ci-dessus).

6.5 Nonobstant toute autre disposition de la présente convention, Postes Canada peut établir des préavis aux termes de la section 8.3.6 en les affichant sur les sites [postescanada.ca/avis](http://postescanada.ca/avis), ou [postescanada.ca/servicesdecolis](http://postescanada.ca/servicesdecolis) ou sur toute autre page Web qu'elle pourrait désigner de temps à autre.

### 8.3.7 Devises

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

### 8.3.8 Vérifications

8.1 Sur demande, le client permettra à Postes Canada et à ses représentants autorisés d'avoir accès à ses locaux, et, le cas échéant, à ceux des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier l'article au nom du client, pendant la durée de la convention et pour une période raisonnable après la fin ou la résiliation de la présente convention. Le client convient de faciliter, pour Postes Canada, l'accès, l'examen et la vérification des dossiers, des bases de données et des renseignements liés aux articles déposés aux termes de la présente convention ainsi qu'à ses obligations et, le cas échéant, à celles des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier en son nom, en vertu de la même convention.

### 8.3.9 Utilisateurs autorisés

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

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

9.3 Tout utilisateur autorisé qui cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du client perd son droit de déposer des envois en vertu de la présente convention à partir de la date à laquelle il cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du client. Si un utilisateur

autorisé cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du client, le client doit en aviser Postes Canada dans un délai de trente (30) jours civils suivant la date du changement de relation.

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

### 8.3.10 Expéditeurs au nom du client

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

### 8.3.11 Ramassage unique sur demande ou 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 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 présente 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 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.

### 8.3.12 Revente des services ou transport interréseaux

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

### 8.3.13 Cession

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

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

### 8.3.14 Convention entière et modifications

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

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

14.2 Sans limiter la portée générale de ce qui précède, en cas de manque d'uniformité entre la présente convention, et tout autre document que la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou les règlements y afférents, les conditions de la présente convention auront préséance et seront interprétées selon l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.

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

### 8.3.15 Renonciation

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

### 8.3.16 Modifications

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

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

### 8.3.17 Maintien des dispositions

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

### 8.3.18 Dissociabilité

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

### 8.3.19 Loi applicable

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

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

### 8.3.20 Retard excusable

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

### 8.3.21 Limitation de responsabilité

21.1 Postes Canada se réserve le droit d'examiner et de vérifier de façon indépendante toute réclamation effectuée par le client en raison d'une non-livraison ou d'un manquement envers les engagements de service.

21.2 Sauf indication contraire ci-après, Postes Canada ne peut pas être tenue responsable de quelque dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif que ce soit découlant de la présente convention.

### 21.3 Accessibilité de la couverture-responsabilité :

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

#### Au Canada (service des cécogrammes exclus)

- Priorité<sup>MC</sup>;
- Xpresspost<sup>MC</sup> (à l'exception du service Xpresspost certifié);
- Colis accélérés<sup>MC</sup>;
- Colis standard<sup>MC</sup> (à l'exception des documents de bibliothèque).

Pour tous les services précités (sauf Colis standard), une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$. Une couverture supplémentaire est offerte par tranches de 100 \$ jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les envois au Canada. À l'exception du service Priorité qui offre l'option de signature sans frais, l'achat de l'option de signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire dans le cas des services Xpresspost et Colis accélérés. Pour le service Colis standard, l'achat de l'option de signature est obligatoire à l'achat de couverture-responsabilité supplémentaire de 200 \$ ou plus.

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

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

#### À destination des États-Unis ou du régime international

- Xpresspost<sup>MC</sup> – É.-U.;
- Xpresspost – International;
- Colis accélérés<sup>MC</sup> – É.-U.;
- Colis international – Colis-avion et Colis de surface du régime international;
- Paquet réparable<sup>MC</sup> – É.-U. et Paquet réparable – International.

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

Remarque : Aucune couverture-responsabilité n'est offerte pour les envois des services Petit Paquet<sup>MC</sup> – É.-U. et Petit Paquet – International.

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

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

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

#### 21.4 Exclusions et restrictions relatives à certains articles

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

- a) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage de tout envoi renfermant notamment :
- des billets de banque ou des pièces de monnaie, à l'exception des billets de banque et pièces de monnaie de collection précisés à l'alinéa 8.3.21.4 b) ci-dessous;
  - des actions;
  - des obligations;
  - des bons de réduction négociables ou toute autre valeur ou instrument, financier ou juridique, négociable par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux);
  - des billets de loterie;
  - des timbres-prime;
  - des chèques de voyage;
  - des échantillons liquides et secs de patients (incluant les échantillons biologiques);
  - des vestiges de crémation;
  - des organes;
  - des animaux;
  - ou tout autre article non admissible, conformément au *Règlement sur les objets inadmissibles*, qui est modifié de temps à autre (pour en savoir davantage, consultez le site [postescanada.ca/inadmissibles](http://postescanada.ca/inadmissibles)).

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

- 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;

ii) 100 \$ pour tout envoi contenant :

- des billets de banque de collection avec preuve d'achat;
- des chèques-cadeaux;
- des cartes-cadeaux;
- des cartes d'appels.

c) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de dommage de tout envoi renfermant des articles fragiles. Des articles fragiles incluent, sans toutefois s'y limiter, de la céramique, du verre, de la porcelaine, des miroirs, du cristal, de la poterie, de la porcelaine de Chine, des articles périssables ou des articles à réfrigérer ou à conserver à une température contrôlée pendant le transport.

d) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de dommage de tout envoi contenant des objets électroniques expédiés dans des emballages autres que les suivants :

- l'emballage d'origine du fabricant non endommagé dont la forme et la solidité n'ont pas changé;
- un emballage qui respecte les directives d'emballage de Postes Canada (pour obtenir d'autres renseignements sur les directives d'emballage, consultez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes), à la section L'ABC de l'expédition);
- l'emballage de Postes Canada pour l'expédition d'objets électroniques, y compris, mais s'en toutefois s'y limiter, les tablettes et les téléphones intelligents.

e) Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte de données stockées sur tout type de support, d'appareil ou de moyen de stockage, intégré ou non à un objet électronique; la responsabilité de Postes Canada sera limitée au coût de remplacement du support, de l'appareil ou du moyen de stockage, et non la valeur de son contenu.

f) Postes Canada ne sera pas tenue responsable par le client, et le client renonce à tout droit d'action contre Postes Canada en cas de perte ou de dommage découlant de l'acceptation de Postes Canada d'un instrument monétaire au nom du client, ou en lien avec une telle acceptation, si, par la suite, l'émetteur n'honore pas l'instrument monétaire pour une raison quelconque.

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

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

#### 21.6 Versement de l'indemnité

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

a) au moindre des montants suivants :

- i) la valeur réelle (soit les frais de l'expéditeur, le coût en magasin, le coût de la réparation, le montant de la dépréciation ou le coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada);
- ii) le montant de l'assurance-responsabilité achetée au moment de l'envoi, moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant;

b) frais d'expédition; parmi ceux-ci on compte les frais d'expédition de base, les rajustements de cubage, le crédit pour les colis dont le poids déclaré est trop élevé et le supplément pour carburant, exception faite des frais associés aux options (signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, preuve d'identité, couverture-responsabilité, envoi contre remboursement [CR] et services de ramassage).



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

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

### 21.7 Exclusion globale de la responsabilité

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

- a) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommage de nature consécutive, isolée ou indirecte à la suite de ou découlant de la non-livraison d'un article ou de la non-livraison à temps d'envois à délai de livraison convenu par Postes Canada. Cette perte ou ces dommages doivent expressément comprendre des pertes ou des dommages causés par l'envoi de soumissions, de propositions, de documents juridiques ou de sollicitations quelconques, sans toutefois s'y limiter.
- b) Postes Canada n'est pas tenue responsable de tout retard, perte ou dommage se rapportant à des articles expédiés à des destinations à l'extérieur du Canada et qui contiennent des médicaments avec ou sans ordonnance ou d'autres articles pouvant faire l'objet d'interdictions ou de restrictions en matière d'exportation ou d'importation.
- c) Aucune indemnité ne sera versée pour un envoi dans les circonstances suivantes :
  - i) dans le cas d'envois d'un service de Postes Canada pour lesquels aucune couverture n'est comprise ou n'a été achetée (à l'exception du remboursement des frais d'affranchissement conformément à la section 21.6);
  - ii) dans le cas des envois contre remboursement, lorsque le service a été utilisé pour recueillir des sommes dues sur un ancien compte;
  - iii) tout autre transporteur public serait dégagé de toute responsabilité;
  - iv) l'envoi a été perdu ou endommagé en raison de circonstances raisonnablement imprévisibles ou incontrôlables;
  - v) l'envoi était de nature commerciale et n'avait pas été sollicité par le destinataire;
  - vi) la réclamation découle d'un non-respect par le client des exigences liées au service sélectionné, y compris 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;
  - vii) la perte ou les dommages s'appliquent à un envoi contenant un article non couvert par une assurance;
  - viii) la perte ou les dommages ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
  - ix) 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;
  - x) un envoi livré sans plainte ou preuve de perte ou de dommages, ou livré avec preuves de perte ou de dommages insuffisantes;
  - xi) si un destinataire ou un expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada.

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

Une demande d'indemnisation relative à une perte ou un dommage doit être soumise dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la date d'expédition des envois du régime intérieur ou dans les six (6) mois suivant la date d'expédition des envois du régime international. Postes Canada n'est pas tenue de répondre à une réclamation tant que les frais d'expédition applicables n'ont pas été acquittés. Si le client détient une autre couverture, la réclamation doit tout d'abord être présentée à cet assureur ou à toute autre source d'indemnisation. Postes Canada ne peut pas être tenue responsable envers cet assureur.

### 21.9 Présentation d'une réclamation pour une perte ou dommages

Pour amorcer une réclamation, le client doit communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle par téléphone au 1 866 607-6301; il peut aussi amorcer la réclamation en ligne à l'adresse [postescanada.ca/soutien](https://postescanada.ca/soutien). Le client est tenu de fournir des détails raisonnables à l'appui de la réclamation, y compris les documents suivants :

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

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

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

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

La garantie de livraison à temps pour tous les services peut être annulée, suspendue ou modifiée par Postes Canada, à tout moment et sans préavis. Sans limiter la généralité de 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 relatives aux documents d'expédition.

En vertu de la garantie de livraison à temps pour les 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, un article envoyé par l'entremise d'un de ces trois services est 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](https://postescanada.ca/avis) lorsqu'elles seront disponibles.

La garantie devient nulle lorsque les clients ne respectent pas nos spécifications et exigences en matière de préparation des envois, y compris, sans toutefois s'y limiter, la qualité de l'étiquette code à barres, les données d'adressage incomplètes ou inexactes, et les envois qui nécessitent un traitement particulier, tels que les articles non standard en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, ce qui comprend les tubes d'expédition cylindriques et les articles surdimensionnés ou non emballés. (Reportez-vous aux sections 6.1, « Dimensions et poids minimaux et maximaux », et 6.5, « Frais d'expédition et poids ».) La garantie devient nulle pour les articles Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International lorsque l'étiquette d'expédition est incomplète ou illisible. Le non-respect de ces exigences risque d'entraîner un retour à l'expéditeur (pour corriger l'étiquette), un retard, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison et, le cas échéant, des amendes ou des saisies en douane à la destination internationale. De plus, un article portant un numéro de repérage qui a été utilisé sur un envoi précédent sera renvoyé à l'expéditeur.

La période de prestation du service visée par cette garantie débute au moment où l'article est ramassé ou accepté par Postes Canada et se termine au moment de la première tentative de livraison. La garantie ne s'applique pas aux cas de retard ou de non-livraison causés par un événement échappant au contrôle de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, une catastrophe naturelle, une épidémie, des actes de terrorisme, des actes de guerre, des retards ou des annulations de vol, des émeutes, des grèves, l'intervention des services de douane ou d'autres organismes de réglementation, des gestes posés par le client ou des manquements de sa part. Pour faire une demande d'indemnité motivée par un retard, il faut communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle de Postes Canada par téléphone au 1 866 607-6301 ou en créant un billet de service en ligne à l'adresse [postescanada.ca/soutiendecolis](https://postescanada.ca/soutiendecolis) dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date selon la norme de livraison, en fonction des normes de livraison les plus récemment publiées de Postes Canada. Il est possible que le client doive fournir une preuve d'acceptation de l'article par Postes Canada. Postes Canada est la seule source de données de rendement servant à calculer le paiement. Veuillez consulter le présent Guide du client ou visitez le site [postescanada.ca/normesdelivraison](https://postescanada.ca/normesdelivraison) pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

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

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

### 8.3.22 Résiliation

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

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

- a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente en bloc de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
- b) devient insolvable ou fait faillite, présente une proposition de cession à ses créanciers ou cède à ceux-ci son actif;

- c) se voit nommer un administrateur judiciaire, un fiduciaire ou toute autre personne ayant des pouvoirs semblables responsable d'une partie de ses activités ou de ses biens;
- d) est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;
- e) persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été informée du manquement en question par un préavis écrit de trente (30) jours civils.

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

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

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

### 8.3.23 Avis

23.1 Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et livré en mains propres par service Courrier recommandé<sup>MC</sup>, Priorité<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup> ou par Colis accélérés<sup>MC</sup>. Par ailleurs, pour ce qui est des avis indiqués à la section 8.3.6 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](https://postescanada.ca/avis), [postescanada.ca/servicesdecolis](https://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.