

# Guide du client pour les services de colis

## Modification n° 17

En vigueur le 1<sup>er</sup> août 2023

La présente modification fait partie de votre convention des services de colis conclue avec Postes Canada et modifie le *Guide du client pour les services de colis* du 20 mars 2023, conformément à la date d'entrée en vigueur convenue. Toutes les autres modalités de la convention demeurent les mêmes. Veuillez ajouter cette modification à votre exemplaire du Guide.

La version révisée du *Guide du client pour les services de colis* qui comporte l'information modifiée sera affichée à la date de mise en vigueur de la présente à l'adresse [postescanada.ca/servicesdecolis](https://postescanada.ca/servicesdecolis).

### Aperçu des changements importants

- Fin du service Priorité<sup>MC</sup> Mondial le 1<sup>er</sup> août 2023.
- Nouveaux avis par courriel et message texte pour le repérage de colis.
- Précisions sur les réclamations relatives à la responsabilité de l'option d'envoi contre remboursement (CR)

### Nous pouvons vous aider à rehausser l'expérience client

Sous « Repérage des colis », nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Nous savons à quel point les mises à jour sur la livraison sont importantes pour vous et vos clients. Nous offrons une gamme complète de solutions de repérage et de production de rapports pouvant vous aider à planifier vos activités, à prendre des décisions et à tenir vos clients au courant de l'état de leurs envois, y compris les exceptions et les dates de livraison. Vos clients peuvent également demander à recevoir des avis par courriel et par message texte au sujet de leurs colis lorsqu'ils utilisent notre outil de suivi à [postescanada.ca/reperage](https://postescanada.ca/reperage) ou notre application mobile. Pour faciliter la vie des consommateurs, nous avons lancé la fonction de suivi automatisé sur notre site Web et dans notre application mobile. Elle leur permet ainsi de suivre et de gérer gratuitement les colis que nous leur livrons, et d'établir des préférences de livraison sans frais. Notre application, qui fournit notamment des avis automatiques et des codes à barres de ramassage, offre quant à elle une visibilité accrue des envois tout au long du processus de livraison.



## Introduction

### Dans la section 1.3 Comment nous joindre

Nous avons remplacé la note en bas de page par ce qui suit :

1. Toute mention de « services d'expédition et de livraison » et de « services de distribution » fait référence aux « services de colis ». Toute mention de FedEx<sup>MC</sup> dans le Guide du client désigne Federal Express Canada ltée, y compris ses sociétés affiliées et ses employés, ses sous-traitants et ses agents respectifs.

## Service d'expédition au Canada

### 2.1 Services de colis : Canada

Dans le tableau, nous avons mise à jour les renseignements pour les services de Priorité<sup>MC</sup>, Xpresspost<sup>MC</sup>, Colis accélérés<sup>MC</sup> et Colis standard<sup>MC</sup> par ce qui suit :

#### Options d'expédition

<b>Livraison le jour suivant* avec signature</b>	<b>Priorité<sup>MC</sup></b> Notre service d'expédition le plus rapide pour les documents et les colis à délai de livraison convenu au Canada. Les délais de livraison sont garantis et vous pouvez confirmer en ligne la livraison de vos articles. L'obtention de la signature et le service de ramassage unique sur demande sont offerts sans frais supplémentaires.
<b>Livraison le jour suivant et en 2 jours*</b>	<b>Xpresspost<sup>MC</sup></b> Notre service d'expédition rapide et économique pour les documents et les colis au Canada. Tous les articles sont suivis, les délais de livraison sont garantis et les étapes de livraison peuvent être vérifiées en ligne.
<b>Livraison jusqu'à 2 jours à l'échelle locale, jusqu'à 4 jours pour une livraison à l'échelle régionale et jusqu'à 8 jours pour une livraison à l'échelle nationale*</b>	<b>Colis accélérés<sup>MC</sup></b> Notre service d'expédition d'articles par voie de surface rapide et économique au Canada. Tous les articles sont suivis, les délais de livraison sont garantis et les étapes de livraison peuvent être vérifiées en ligne.
<b>Livraison jusqu'à 3 jours à l'échelle locale, jusqu'à 6 jours pour une livraison à l'échelle régionale et jusqu'à 10 jours pour une livraison à l'échelle nationale*</b>	<b>Colis standard<sup>MC</sup></b> Notre service d'expédition d'articles par voie de surface économique au Canada. Un numéro de repérage est fourni et l'étape de livraison peut être vérifiée en ligne.



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

Dans le tableau sous la rubrique « Livraison et repérage », nous avons mis à jour l'information sur « Mises à jour sur la livraison » par ce qui suit :

Services de colis : Canada					
Caractéristiques et options	Priorité <sup>MC</sup>	Xpresspost <sup>MC</sup>	Colis accélérés <sup>MC</sup>	Colis standard <sup>MC</sup>	
<b>Livraison et repérage</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓		p. 9
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	p. 10
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓	p. 10

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

Dans la section 2.3.2 Repérage et confirmation de livraison, nous avons remplacé le premier paragraphe par ce qui suit :

Grâce à notre technologie de suivi avancée, vos clients et vous-même serez en mesure de connaître l'état de livraison de vos envois dotés d'un code à barres, et ce, peu importe leur destination. Vous pouvez choisir de recevoir automatiquement des mises à jour de livraison électroniques et d'envoyer ces mêmes mises à jour à vos clients ou vos clients peuvent également demander à recevoir des mises à jour par message texte lorsqu'ils utilisent notre outil de repérage à [postescanada.ca/reperer](http://postescanada.ca/reperer) ou notre application mobile.

Dans la section 2.3.3 Services offerts pour repérer les articles sous « Mise à jour sur la livraison », nous avons remplacé la section en entier par ce qui suit :

### Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu pour les services d'expédition dotés de codes à barres. Notifications par courriel sont offerte si vous créez des commandes de colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie ou si vous ou votre client utilisez notre outil de repérage à l'adresse [postescanada.ca/reperer](http://postescanada.ca/reperer). Vos clients peuvent



recevoir des avis par message texte lorsqu'ils utilisent notre outil de suivi à **postescanada.ca/reperer** ou notre application mobile.

Voici les types d'activités de repérage qui peuvent faire l'objet de mises à jour sur la livraison :

- **Expédition.** Indique que la commande d'expédition a été créée et que l'article a été remis à Postes Canada pour être livré. Disponible avec des avis par courriel.
- **Exception.** Vous informe de toute interruption imprévue de la livraison (p. ex., articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur, articles retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, erreurs d'adressage, erreurs de transport). Disponible avec des avis par courriel et message texte.
- **Livraison.** Vous serez informé lorsque l'article est en cours de livraison, un article peut être ramassé dans un bureau de poste ou la livraison (à une résidence, à une boîte postale communautaire ou à une armoire à colis) est confirmée. Disponible avec des avis par courriel et message texte.

Dans la section 2.3.4.1 Couverture-responsabilité, nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Les services Priorité, Xpresspost et Colis accélérés ainsi que les produits prépayés comprennent une couverture-responsabilité en cas de perte, de dommages ou de défaillance du service d'envoi contre remboursement (CR)<sup>1</sup> jusqu'à concurrence de 100 \$. La première tranche de 100 \$ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de la nature des articles expédiés et du service utilisé. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 8.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations).

1. L'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés. Pour obtenir plus de renseignements sur la défaillance du service d'envoi CR, consultez la section 2.3.4.3.

Dans la section 2.3.4.2 Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$), nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Vous pouvez acheter une couverture-responsabilité supplémentaire par tranches de 100 \$ et jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour la plupart des articles expédiés au Canada, y compris la plupart des produits et des étiquettes prépayés. 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. 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. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 8.3.21.



Dans la section 2.3.4.3 Envoi contre remboursement<sup>1</sup>, nous avons remplacé la section en entier par ce qui suit :

L'option d'envoi CR est offerte pour la plupart des envois du régime intérieur, moyennant des frais supplémentaires. Pour sélectionner l'option d'envoi CR, vous devez préparer et transmettre votre commande de colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada, d'un système d'expédition d'un tiers approuvé par Postes Canada ou à l'aide des services Web de Postes Canada. Avant que l'article soit remis au destinataire, celui-ci (ou son représentant) doit payer le montant de l'envoi CR selon les indications de l'expéditeur sur le formulaire d'envoi CR ou l'étiquette d'expédition. Une fois perçues, les sommes de l'option d'envoi CR sont transmises à l'expéditeur par l'intermédiaire d'un chèque ou d'un transfert électronique de fonds et peuvent être assujetties à un délai de versement de 10 jours ouvrables. L'option d'envoi CR est offerte pour les transactions allant jusqu'à 5 000 \$.

Modes de paiement :

- la carte de crédit jusqu'à 100 \$;
- l'argent comptant jusqu'à 1 000 \$;
- la carte de débit jusqu'à 5 000 \$ (le paiement par carte de débit n'est pas offert dans tous nos bureaux de poste; les limites de transactions pourraient devoir être ajustées par la banque afin de payer par carte de débit);
- le chèque certifié jusqu'à 5 000 \$ (libeller un chèque certifié à l'ordre de la Société canadienne des postes);
- la traite bancaire jusqu'à 5 000 \$ (libeller une traite bancaire à l'ordre de la Société canadienne des postes);
- le mandat-poste jusqu'à 5 000 \$ (chaque mandat-poste ne doit pas dépasser un montant de 999,99 \$ et doit être libellé à l'ordre de la Société canadienne des postes).

Au moment de sélectionner l'option d'envoi CR, l'expéditeur doit s'assurer que le montant de l'envoi CR ne dépasse pas la valeur réelle de l'article expédié.

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

### **Lorsque l'article CR est non distribuable**

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



## Défaillance du service d'envoi CR

Si un article CR a été livré, mais que les sommes de l'option d'envoi CR n'ont pas été transmises à l'expéditeur, ce dernier peut présenter une réclamation pour défaillance du service d'envoi CR. La responsabilité de Postes Canada est limitée à une somme égale au moindre des montants suivants : le montant de l'envoi CR ou le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 8.3.21.

Si un expéditeur veut maximiser la couverture-responsabilité disponible en cas de défaillance du service d'envoi CR, l'expéditeur peut acheter une couverture-responsabilité supplémentaire pour son article CR afin que la couverture-responsabilité totale disponible soit égale au montant de l'envoi CR<sup>2</sup>. Le montant de l'envoi CR ne doit jamais être supérieur à la valeur réelle de l'article expédié. Postes Canada ne remboursera pas l'expéditeur pour la couverture-responsabilité supplémentaire achetée.

1. L'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés ou lors de l'utilisation d'étiquettes manuelles d'expédition (33-086-397 ou 33-086-414).
2. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 8.3.21.

Dans la section 2.3.7 Services de ramassage sous la rubrique « Ramassage unique sur demande », nous avons remplacé le premier paragraphe par ce qui suit :

Utilisez ce service pour organiser un ramassage unique à un moment qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que l'expédition ne soit faite par l'entremise des services Priorité. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte ou d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil, (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Dans la section 2.3.11 Développement durable sous la rubrique « Expédition carboneutre », nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Les services Colis standard et Colis accélérés du régime intérieur comprennent l'expédition carboneutre. L'expédition carboneutre est rendue possible par l'achat de crédits carbone qui compensent les émissions générées par l'expédition en finançant des initiatives environnementales qui élimineront la quantité équivalente d'émissions de l'atmosphère. Consultez notre page sur le **développement durable** pour en apprendre plus sur notre plan et ce que nous faisons pour contribuer à assurer un avenir durable. Visitez notre page sur la **livraison écoresponsable** pour en savoir plus sur l'expédition carboneutre.



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

### 3.1 Services de colis : Etats-Unis

Nous avons remplacé le tableau en entier et la légende par ce qui suit :

Options d'expédition	
<b>Livraison en 2 ou 3 jours ouvrables</b>	<b>Xpresspost<sup>MC</sup> – É.-U.</b> Le meilleur choix lorsque vous devez expédier des documents ou des colis vers des destinations aux États-Unis de façon rapide et économique. Le service Xpresspost – É.-U. propose une livraison rapide, avec une garantie de livraison à temps <sup>†</sup> , la confirmation de livraison avec signature, une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les envois et la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi facilement en ligne.
<b>Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables pour les gros colis</b>	<b>Colis accélérés<sup>MC</sup> – É.-U.</b> Un service d'expédition abordable pour l'envoi de gros colis à destination des États-Unis. Ce service comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les envois autres que des documents, ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne.
<b>Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables pour les articles petits et légers</b>	<b>Paquet repérable<sup>MC</sup> – É.-U.</b> Un service d'expédition fiable pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) à destination des É.-U. Idéal pour le cybercommerce, ce service comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne.
<b>Livraison en aussi peu que 5 jours ouvrables pour les articles petits et légers</b>	<b>Petit paquet<sup>MC</sup> par avion – É.-U.</b> Un service d'expédition économique pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) à destination des États-Unis.

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

Remarque : Pour obtenir plus de précisions sur les normes de livraison, consultez le site [postescanada.ca/normesdelivraison](http://postescanada.ca/normesdelivraison).

Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et non en jours civils et excluent le délai de traitement aux douanes. De plus, elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles; elles peuvent être modifiées sans préavis.

La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe (précisions à [postescanada.ca/avis](http://postescanada.ca/avis)) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.



### 3.2 Services de colis : Régime international (ailleurs qu'aux États-Unis)

Nous avons remplacé le tableau et la légende en entier par ce qui suit :

Options d'expédition	
<b>Livraison en aussi peu que 4 jours ouvrables</b>	<p><b>Xpresspost<sup>MC</sup> – International</b></p> <p>Le meilleur choix lorsque vous devez expédier des documents ou des colis vers des destinations internationales rapidement et de façon rentable. Le service Xpresspost – International est offert vers plus de 80 destinations partout au monde et propose une livraison rapide, avec une garantie de livraison à temps, une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$, le nom du signataire et la possibilité de confirmer facilement l'étape de livraison de votre envoi en ligne. Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site <a href="http://postescanada.ca/xpresspostinternationalfr">postescanada.ca/xpresspostinternationalfr</a>.</p>
<b>Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables</b>	<p><b>Paquet repérable<sup>MC</sup> – International</b></p> <p>Un service d'expédition fiable pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) vers certaines destinations internationales. Ce service, qui est idéal pour le commerce électronique, comprend une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 \$ ainsi que la possibilité d'effectuer le suivi de votre envoi et de confirmer la livraison en ligne. Pour consulter la liste des destinations où le service est offert, visitez le site <a href="http://postescanada.ca/paquetreperable">postescanada.ca/paquetreperable</a>.</p>
<b>Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les articles petits et légers</b>	<p><b>Petit paquet<sup>MC</sup> par avion – International</b></p> <p>Un service d'expédition économique pour l'envoi d'articles petits et légers (de moins de 2 kg) vers des destinations internationales.</p>
<b>Livraison en aussi peu que 6 jours ouvrables pour les gros colis</b>	<p><b>Colis-avion – International</b></p> <p>Un service d'expédition économique pour l'envoi de gros colis vers des destinations internationales. Ce service est offert pour les destinations non desservies par le service Xpresspost – International.</p>
<b>Livraison en 1 mois à 3 mois<sup>△</sup> pour les articles petits et légers</b>	<p><b>Petit paquet<sup>MC</sup> de surface – International</b></p> <p>Le service d'expédition le plus économique pour l'envoi d'articles petits et légers (moins de 2 kg) qui n'ont pas à être livrés dans un délai particulier à des destinations internationales.</p>
<b>Livraison en 1 mois à 3 mois<sup>△</sup></b>	<p><b>Colis de surface – International</b></p> <p>Le service d'expédition le plus économique pour l'envoi de colis plus gros qui n'ont pas à être livrés dans un délai particulier à des destinations internationales.</p>

△ Selon la destination.



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

Les normes de livraison s'appliquent aux articles expédiés entre la plupart des grands centres urbains et sont établies en fonction des points d'origine et de destination. Les normes de livraison sont établies en jours ouvrables et non en jours civils et excluent le délai de traitement aux douanes. De plus, elles sont fondées sur les conditions de livraison habituelles et des moyens de transport disponibles; par conséquent, elles peuvent être modifiées sans préavis.

La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe (précisions à [postescanada.ca/avis](http://postescanada.ca/avis)) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cas de force majeure, les épidémies, les conflits de travail, les pannes d'équipement ou les hausses imprévues de volume.

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

Nous avons remplacé le tableau en entier et la légende par ce qui suit :

Services de colis : États-Unis					
Caractéristiques et options	Xpresspost <sup>MC</sup> - É.-U.	Colis accélérés <sup>MC</sup> - É.-U.	Paquet repérable <sup>MC</sup> - É.-U.	Petit paquet <sup>MC</sup> par avion - É.-U.	
Livraison et repérage					Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓				p. 23
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓		p. 23
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓		p. 24
Repérage par le numéro de référence	✓	✓	✓		p. 24
Livraison à une case postale	✓	✓	✓	✓	p. 24



Caractéristiques et options	Xpresspost <sup>MC</sup> – É.-U.	Colis accélérés <sup>MC</sup> – É.-U.	Paquet repérable <sup>MC</sup> – É.-U.	Petit paquet <sup>MC</sup> par avion – É.-U.	
<b>Options de couverture</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		p. 25
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	\$	\$			p. 25
<b>Signature</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Signature	◆				p. 25
<b>Services de ramassage</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Ramassage périodique (à horaire fixe) <sup>1</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage unique sur demande <sup>2</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie <sup>1</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage unique sur demande en tierce partie <sup>2</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26
<b>Service de réexpédition</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Rediriger un colis <sup>3</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26



Caractéristiques et options	Xpresspost <sup>MC</sup> – É.-U.	Colis accélérés <sup>MC</sup> – É.-U.	Paquet repérable <sup>MC</sup> – É.-U.	Petit paquet <sup>MC</sup> par avion – É.-U.	
Dédouanement				Renseignements supplémentaires	
Présentation postale et manutention	✓	✓	✓	✓	p. 26

#### Légende du tableau de la section 3.3 (pages 21 et 22)

- ✓ Caractéristique comprise dans le service (sans frais supplémentaires).
  - ▶ La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service.
  - \$ Offert moyennant des frais.
  - ◆ Signature incluse automatiquement, sans frais supplémentaires, et transmise lorsqu'elle est disponible. (Pour les articles expédiés à des destinations internationales, seul le nom du signataire est disponible, et non l'image de la signature.)
  - + Offert pour certaines destinations.
  - ⊙ L'information sur le repérage est offerte uniquement pour les activités au Canada.
1. Le ramassage périodique (à horaire fixe) est gratuit lorsque les clients achètent des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ ou plus chaque année par lieu de ramassage. Consultez le site [postescanada.ca/ramassage](http://postescanada.ca/ramassage) pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
  2. Le ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients sont inscrits au service de ramassage périodique (à horaire fixe). Consultez le site [postescanada.ca/ramassage](http://postescanada.ca/ramassage) pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.
  3. Le service Rediriger un colis n'est pas disponible lorsqu'un article a quitté le Canada.

Remarque : Toutes les options doivent être sélectionnées au moment de l'expédition. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Consultez le site [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes).



Sous la rubrique « Services de colis : Régime international », nous avons remplacé le tableau en entier par ce qui suit :

<b>Services de colis : Régime international</b>					
<b>Caractéristiques et options</b>	<b>Xpresspost<sup>MC</sup> – International</b>	<b>Colis-avion ou Colis de surface – International</b>	<b>Paquet repérable<sup>MC</sup> – International</b>	<b>Petit paquet<sup>MC</sup> par avion ou de surface – International</b>	
<b>Livraison et repérage</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Garantie de livraison à temps	✓ +				p. 23
Repérage et confirmation de livraison	✓	⊙	✓		p. 23
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓		✓		p. 24
Repérage par le numéro de référence	✓		✓		p. 24
Livraison à une case postale	✓ ▶	✓	✓	✓	p. 24
<b>Options de couverture</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)	✓	✓	✓		p. 25
Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 1 000 \$)	\$ +	\$			p. 25
<b>Signature</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Signature	◆				p. 25



Caractéristiques et options	Xpresspost <sup>MC</sup> – International	Colis-avion ou Colis de surface – International	Paquet repérable <sup>MC</sup> – International	Petit paquet <sup>MC</sup> par avion ou de surface – International	
<b>Services de ramassage</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Ramassage périodique (à horaire fixe) <sup>1</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 25
Ramassage unique sur demande <sup>2</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie <sup>1</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26
Ramassage unique sur demande en tierce partie <sup>2</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26
<b>Service de réexpédition</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Rediriger un colis <sup>3</sup>	\$	\$	\$	\$	p. 26
<b>Dédouanement</b>					<b>Renseignements supplémentaires</b>
Présentation postale et manutention	✓	✓	✓	✓	p. 26

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

Dans la section 3.4.1 Garantie de livraison à temps, nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

La garantie de livraison à temps offre un service de remplacement ou un crédit équivalent aux frais d'expédition si les normes de livraison publiées ne sont pas respectées. Le nom du destinataire et son numéro de téléphone doivent apparaître sur l'étiquette d'expédition. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas dans le cas des adresses de cases postales, des aliments et des articles destinés aux territoires ou aux possessions des



États-Unis, aux bureaux de poste militaires des États-Unis et aux installations militaires du pays. La garantie de livraison à temps ne s'applique à aucun envoi retardé par les autorités douanières ou par toute autre autorité réglementaire. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir d'autres renseignements, reportez-vous à la section 8.3.21.10.

Dans la section 3.4.3 Services offerts pour repérer les articles sous la rubrique « Mise à jour sur la livraison et Livraison à une case postale », nous avons remplacé le texte par ce qui suit :

### **Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)**

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu pour les services d'expédition dotés de codes à barres. Notifications par courriel sont offertes si vous créez des commandes de colis à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie ou si vous ou votre client utilisez notre outil de repérage à l'adresse [postescanada.ca/reperer](https://postescanada.ca/reperer). Vos clients peuvent recevoir des avis par message texte lorsqu'ils utilisent notre outil de suivi à [postescanada.ca/reperer](https://postescanada.ca/reperer) ou notre application mobile.

Voici les types d'activités de repérage qui peuvent faire l'objet de mises à jour sur la livraison :

- **Expédition.** Indique que la commande d'expédition a été créée et que l'article a été remis à Postes Canada pour être livré. Disponible avec des avis par courriel.
- **Exception.** Vous informe de toute interruption imprévue de la livraison (p. ex., articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur, articles retardés en raison de circonstances indépendantes de la volonté de Postes Canada, erreurs d'adressage, erreurs de transport). Disponible avec des avis par courriel et message texte.
- **Livraison.** Vous serez informé lorsque l'article est en cours de livraison, un article peut être ramassé dans un bureau de poste ou la livraison (à une résidence, à une boîte postale communautaire ou à une armoire à colis) est confirmée. Disponible avec des avis par courriel et message texte.

### **Livraison à une case postale**

La livraison à une case postale est offerte pour certaines destinations selon la disponibilité du service. La garantie de livraison ne s'applique pas.

Dans la section 3.4.4 Couverture-responsabilité sous la rubrique « Couverture-responsabilité », nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

La plupart des services de Postes Canada comprennent une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de la nature des articles expédiés et du service utilisé. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 8.3.21.



Sous la rubrique « Couverture-responsabilité supplémentaire jusqu'à concurrence de 1 000 \$ », nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Vous pouvez également acheter une couverture-responsabilité supplémentaire, par tranche de 100 \$, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour les articles à destination des États-Unis et de l'étranger (selon la destination). Vous devrez sélectionner toutes les options au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section 8.3.21.

Dans la section 3.4.5 Signature, nous avons remplacé le deuxième paragraphe par ce qui suit :

L'option de signature est automatiquement incluse au service sans frais supplémentaires et est transmise lorsqu'elle est disponible pour les services Xpresspost – É.-U. et Xpresspost – International.

Dans la section 3.4.6 Services de ramassage, nous avons supprimé la rubrique « Services de ramassage pour les envois Priorité Mondial ».

Sous la rubrique « Ramassage unique sur demande », nous avons remplacé le premier paragraphe par ce qui suit :

Utilisez ce service pour organiser un ramassage unique à un moment qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera sauf pour les services Priorité. Nous pouvons organiser des ramassages jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte ou d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil, cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil, ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Dans la section 3.4.8 Dédouanement sous la rubrique « Présentation postale et manutention », nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

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

Nous avons supprimé la rubrique « Dédouanement commercial ».

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

Nous avons remplacé le premier paragraphe par ce qui suit :

Les envois à destination des États-Unis et du régime international sont renvoyés à l'expéditeur dans les situations suivantes :



Nous avons supprimé la rubrique « Service de renvoi à l'expéditeur pour les envois du service Priorité Mondial ».

Nous avons remplacé la première note en bas de page par ce qui suit :

1. La couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage est incluse jusqu'à concurrence de 100 \$ pour les services Xpresspost – É.-U., Xpresspost – International, Colis accélérés – É.-U., Paquet repérable – É.-U., Paquet repérable – International et Colis-avion ou Colis de surface – International. Une couverture-responsabilité supplémentaire n'est pas disponible.

## Produits prépayés et service Xpresspost certifié

### 4.1 Caractéristiques et options à valeur ajoutée : Produits prépayés

Dans le tableau sous la rubrique « Livraison et repérage », nous avons mis à jour l'information sur « Mises à jour sur la livraison » par ce qui suit :

Canada : Enveloppes et étiquettes						
Caractéristiques et options	Priorité <sup>MC</sup>		Xpresspost <sup>MC</sup>		Colis accélérés <sup>MC</sup>	
	Enveloppe prépayée	Étiquette prépayée	Enveloppe prépayée	Étiquette prépayée	Étiquette prépayée	
Livraison et repérage						Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	✓	✓	✓	✓	p. 9
Repérage et confirmation de livraison	✓	✓	✓	✓	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10
Repérage des numéros de référence	✓	✓	✓	✓	✓	p. 10



#### 4.4.1 Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié

Dans le tableau sous la rubrique « Livraison et repérage », nous avons mis à jour l'information sur « Mises à jour sur la livraison » par ce qui suit :

Livraison et repérage		Renseignements supplémentaires
Garantie de livraison à temps	✓	p. 9
Repérage et confirmation de livraison	✓	p. 9
Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)	✓	p. 10
Repérage des numéros de référence	✓	p. 10

### L'ABC des services d'expédition

#### 6.1 Dimensions et poids minimaux et maximaux

Dans le tableau sous les rubriques « États-Unis » et « Destinations internationales », nous avons remplacé l'information par ce qui suit :

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



## Destinations internationales

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

## 6.2 Articles inadmissibles

Dans la section 6.2.1, nous avons remplacé le titre par ce qui suit :

### **Envois du régime intérieur, à destination des États-Unis et du régime international**

Dans la section 6.2.3.2 Expéditions d'aliments préparés de façon commerciale à destination des États-Unis, nous avons supprimé la remarque.

Nous avons supprimé la section 6.2.4 Restrictions quant aux envois effectués au moyen du service Priorité Mondial.

## 6.3 Préparation de votre article aux fins d'expédition

Dans la section 6.3.1, nous avons remplacé le titre par ce qui suit :

### **Exigences pour les envois au Canada, à destination des États-Unis et du régime international**



Dans la section 6.3.4 Emballages pratiques, nous avons remplacé le tableau par ce qui suit :

<b>Enveloppes Flexifort<sup>MC</sup> du service Priorité</b>	
Numéro d'article : 33-086-393	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*
<b>Enveloppes Flexifort du service Xpresspost</b>	
Numéro d'article : 33-086-577	Dimensions : 406 mm sur 304 mm Pour documents et petits articles*

#### **6.4 Préparation des articles du service Priorité Mondial**

Nous avons remplacé la section en entier par ce qui suit :

Remarque : Le service de Priorité Mondial a été supprimé le 1<sup>er</sup> août 2023.

#### **6.6 Documents d'expédition obligatoires**

Nous avons remplacé les deux notes en bas de page par ce qui suit :

1. Veuillez noter que si le client ne répond pas aux exigences relatives aux documents d'expédition, la garantie de livraison à temps sera annulée. 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 (voir section 8.3.21.10).

#### **6.7 Suppléments pour carburant et manutention spéciale**

Sous la rubrique « Supplément pour tube d'expédition », nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

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

#### **6.8 Dépôt des articles auprès de Postes Canada**

Dans la section 6.8.3 Services de ramassage, nous avons remplacé les premier et deuxième paragraphes par ce qui suit :

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

Utilisez le service de ramassage unique sur demande pour organiser un ramassage à une heure qui convient à votre entreprise. Un droit de ramassage par arrêt s'appliquera, à moins que votre envoi ne comprenne un article Priorité. Nous pouvons organiser un ramassage jusqu'à 90 jours civils à l'avance pour nos clients titulaires d'un compte ou



d'une carte de crédit enregistrée dans leur profil (cinq jours ouvrables à l'avance pour les clients n'ayant pas de carte de crédit enregistrée dans leur profil) ou le même jour ouvrable si la demande a été reçue avant les heures limites locales.

Dans la section 6.8.4 Dépôts à volume élevé, nous avons remplacé le quatrième paragraphe par ce qui suit :

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

Sous la rubrique « Superposition », nous avons remplacé les premier et deuxième paragraphes par ce qui suit :

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

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

## 6.9 Exigences en matière de dédouanement

Dans la section 6.9.1 Renseignements généraux, nous avons remplacé la remarque et la note en bas de page par ce qui suit :

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

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



Dans la section 6.9.2 Procédés de dédouanement, nous avons remplacé la section en entier par ce qui suit :

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

- **Présentation postale** : Lorsque des articles sont expédiés par les services Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International, Colis-avion – International, Colis de surface – International, Petit paquet par avion – É.-U., Petit paquet par avion – International, Petit paquet de surface – International, Paquet repérable – É.-U. ou Paquet repérable – International, Postes Canada les confie à l'opérateur postal désigné du pays destinataire. L'opérateur désigné du pays destinataire remet l'article aux services douaniers aux fins de dédouanement et d'évaluation des droits et taxes.
- Des données électroniques de douane et des renseignements sur le contenu des articles devront être indiqués dans les champs obligatoires lors de la création d'une commande pour les services suivants : Xpresspost – É.-U., Colis accélérés – É.-U., Xpresspost – International et Colis-avion – International ou Colis de surface – International, Paquet repérable – É.-U., Paquet repérable – International, Petit paquet É.-U et Petit Paquet international. Les clients commerciaux qui se servent des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou d'un système d'expédition élaboré par les clients ou une tierce partie devront saisir les données de douane et les renseignements sur le contenu des paquets afin de pouvoir traiter un envoi. Le non-respect de ces exigences peut entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison (le cas échéant), des amendes ou des saisies à la destination internationale.

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

Nous avons supprimé la section 6.9.3 Exigences en matière de dédouanement commercial pour les envois du service Priorité Mondial.

La section 6.9.4 Articles non distribuables est désormais la 6.9.3, et nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Les articles non distribuables seront retournés aux frais de l'expéditeur. Sinon, l'article sera détruit.

La section 6.9.5 Documents douaniers est désormais la 6.9.4.



## Tarifs, paiement et conditions générales

### 8.2 Paiement

Dans la section 8.2.1 Options liées au mode de paiement, nous avons remplacé le premier paragraphe par ce qui suit :

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.

### 8.3 Conditions générales

Nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

Les conditions énoncées ci-après 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 ci-après.

Dans la section 8.3.1 Définitions, nous avons ajouté la définition « Montant de l'envoi CR » et remplacé les définitions « Produits et services » et « Articles fragiles » par ce qui suit :

« **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.

« **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.

« **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.

Dans la section 8.3.5 Critères d'admissibilité sous la rubrique 5.1, nous avons remplacé le paragraphe par ce qui suit :

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.



Dans la section 8.3.21 Limitation de responsabilité, nous avons remplacé la section en entier par ce qui suit :

### 8.3.21 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 8.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations).

#### 21.2 Limitation de responsabilité

Sauf indication contraire explicite à la section 8.3.21 (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 8.3.21 (Limitation de responsabilité et réclamations). Une brève description de chaque type de réclamation est fournie à la section 8.3.21.1 (Types de réclamations). La seule responsabilité de Postes Canada à l'égard de ces réclamations est énoncée explicitement aux sections 8.3.21.5 (Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé), 8.3.21.6 (Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR), 8.3.21.10.2 (Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour article en retard) et 8.3.21.10.3 (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 8.3.21.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations), 8.3.21.5 (Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé) et 8.3.21.6 (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<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); 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<sup>MC</sup> – É.-U.;
- Colis accélérés<sup>MC</sup> – É.-U.;
- Paquet repérable<sup>MC</sup> – É.-U.;
- Xpresspost<sup>MC</sup> – International;
- Paquet repérable<sup>MC</sup> – 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<sup>MC</sup> – É.-U. et Paquet repérable<sup>MC</sup> – International.

Remarque : Aucune couverture-responsabilité n'est offerte pour les envois des services Petit paquet<sup>MC</sup> par avion – É.-U., Petit paquet<sup>MC</sup> par avion – International et Petit paquet<sup>MC</sup> 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 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 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](http://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 8.3.21.4 (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](http://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](http://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 montant 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 déchargé 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 8.3.21 (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](http://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.

### **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 8.3.21.6 (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 8.3.21.4 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 6.5.1 (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.



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 8.3.21.6 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 8.3.21.4 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 8.3.21.6 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 8.3.21.6 a) (Paiement des réclamations pour perte et dommages) ou l'alinéa 8.3.21.6 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 8.3.21 (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 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**. 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](http://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](http://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](http://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 8.3.21.4 (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 6.5 [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 8.3.21.10.3 (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 6.5.1 (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 8.3.21 (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 Réseau des relations avec la clientèle au 1 866 607-6301; 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 8.3.21.9 (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. Veuillez consulter le présent Guide du client ou visitez le site **postescanada.ca/normesdelivraison** pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.

Nous avons supprimé la section 8.4 Modalités du service Priorité Mondial.

