



Guide du client pour les services de colis

Modification n° 1

En vigueur le 2 juillet 2025

La présente modification fait partie de votre convention de services de colis conclue avec Postes Canada. Elle vise le *Guide du client pour les services de colis* et entre en vigueur à compter du 2 juillet 2025. Toutes les autres modalités restent inchangées. Conservez cette modification avec votre exemplaire du Guide.

La version modifiée du **Guide du client pour les services de colis**, qui comprend les renseignements modifiés, sera accessible à la date d'entrée en vigueur de cette modification à postescanada.ca/servicesdecolis.

Aperçu des changements importants

- 2.4 Solutions de retour – Ajout de l'option de code QR sécurisé.
- 7.2 Paiement – Changements au relevé de compte et au paiement par carte de crédit.
- Changements aux exigences relatives aux manifestes papier – La copie papier d'un manifeste transmis électroniquement est facultative pour les colis du régime intérieur.

1. Introduction

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

Le Centre d'affaires en ligne a été retiré de la liste des liens pratiques vers les services de colis et les documents à l'appui.

2. Services d'expédition au Canada

2.3.7.1 Ramassage périodique (à horaire fixe)

La note 2 de bas de page a été remplacée par ce qui suit :

2. Tous les colis à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande exact transmis (manifeste ou connaissance) et dûment rempli, sauf les exceptions suivantes :
 - les colis préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.



Pour les colis du régime intérieur, une copie papier du manifeste transmis électroniquement peut être fournie au moment du ramassage.

Des renseignements manquants ou erronés sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, des retards de livraison ou le renvoi à l'expéditeur du colis. Des frais supplémentaires pourront aussi être exigés.

2.3.7.2 Ramassage unique sur demande

La note 1 de bas de page a été remplacée par ce qui suit :

1. Tous les colis à ramasser doivent être accompagnés d'un document de commande exact transmis (manifeste ou connaissance) et dûment rempli, sauf les exceptions suivantes :
 - les colis préparés à l'aide des Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada portant une étiquette d'expédition sur laquelle figure la mention « Manifeste non requis »;
 - les colis portant une étiquette du service de retour de colis approuvée par Postes Canada;
 - les produits prépayés de Postes Canada.

Pour les colis du régime intérieur, une copie papier du manifeste transmis électroniquement peut être fournie au moment du ramassage.

Des renseignements manquants ou erronés sur le document ou l'étiquette de commande peuvent entraîner le refus du ramassage, des retards de livraison ou le renvoi à l'expéditeur du colis. Des frais supplémentaires pourront aussi être exigés.

2.4.2 Expérience de retour de la clientèle

La section a été remplacée par ce qui suit :

Choisissez parmi diverses options d'expérience de retour. Remarque : Pour toutes les options d'expérience de retour, des frais seront portés à votre compte ou à votre carte de crédit (le cas échéant) seulement si l'étiquette de retour est utilisée.

Étiquette de retour comprise dans le colis – Inclure une étiquette de retour de colis dans l'envoi initial. Une seule étiquette de retour peut être incluse.

Impression à la maison – Vos clients et clientes demandent une étiquette de retour et l'impriment.

Sans étiquette – Vos clients et clientes reçoivent un code QR ou un numéro d'identification de politique de retour pour faire imprimer leur étiquette de retour à un bureau de poste participant au lieu d'imprimer une étiquette à la maison. Pour une sécurité renforcée, Postes Canada offre un code QR sécurisé pour les retours sans étiquette.

Sans étiquette ni emballage – Vos clients et clientes peuvent retourner des articles aux bureaux de poste participants sans emballage ni étiquette de retour. L'emballage et les étiquettes de retour sont fournis au bureau de poste seulement lorsque vous autorisez le retour. Pour une sécurité renforcée, Postes Canada offre un code QR sécurisé pour



les retours d'articles sans étiquette ni emballage. Tous les articles composant un seul envoi doivent entrer dans une enveloppe dont les dimensions maximales sont de 48,25 cm x 61 cm (19 po x 24 po) et peser moins de 22 kg.

Remarque : Des restrictions s'appliquent aux articles et à leurs dimensions en raison de la nature du retour sans étiquette ni emballage. Sans limiter ce qui précède, les colis de retour ne doivent pas contenir d'objets inadmissibles ou d'articles ayant des exigences d'emballage ou d'étiquetage précises, comme indiqué dans **L'ABC de l'expédition** du *Guide des postes du Canada*. Il vous incombe de vous assurer du respect de ces restrictions. Postes Canada ne vérifiera pas la conformité. Pour en savoir plus sur les objets inadmissibles, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles. Pour connaître les exigences précises d'emballage ou d'étiquetage, consultez le site postescanada.ca/abcdelexpedition.

Des codes QR pour protéger vos retours

Postes Canada offre des codes QR sécurisés pour les retours d'articles sans étiquette ni emballage. Contrairement aux codes QR traditionnels, ces codes sont conçus pour mieux vous protéger. Voici comment :

- les étiquettes de retour sont cachées et inaccessibles par la clientèle;
- les étiquettes de retour sont imprimées et apposées par le personnel du bureau de poste;
- il y a moins de risques d'altération, de reproduction ou de fraude liée aux étiquettes de retour.

Cette option est offerte sans frais supplémentaires au moyen de l'outil Gestion des retours et des services Web.

2.4.2.1 Intégration des solutions de retour

La section a été renumérotée et remplacée par ce qui suit :

2.4.3 Intégration des solutions de retour

Les solutions de retour de Postes Canada peuvent être intégrées de différentes façons :

Pour une étiquette comprise dans le colis :

1. **Créer des étiquettes de retour préimprimées** – Utilisez les OEE de Postes Canada, les services Web ou un logiciel conçu par le client/par une tierce partie pour créer et imprimer des étiquettes de retour de colis pour vos envois sortants. Une seule étiquette de retour peut être imprimée par colis.
2. **Demander des étiquettes préimprimées** – Commandez des étiquettes de retour préimprimées de 10,16 cm sur 15,24 cm (4 po sur 6 po) auprès de votre personne-ressource aux ventes de Postes Canada.



Pour l'impression à la maison, les retours sans étiquette et les retours sans étiquette ni emballage :

1. **Outil Gestion des retours** – Notre outil Gestion des retours, accessible à la page postescanada.ca/retour, peut être utilisé pour établir les politiques de retour, y compris comment et où vos clients et clientes peuvent obtenir une étiquette de retour, le service d'expédition utilisé pour les retours et votre adresse de retour. Vos clients et clientes pourront ensuite effectuer un retour à l'adresse postescanada.ca/obtenir-etiquette-de-retour. L'outil Gestion des retours peut également être utilisé pour accéder à l'option de code QR sécurisé pour les retours sans étiquette ni emballage.
2. **Services Web** – Nos services Web peuvent être utilisés pour intégrer des solutions de retour directement à votre plateforme de cybercommerce ou à votre site Web. Les services Web peuvent également être utilisés pour accéder à l'option de code QR sécurisé pour les retours sans étiquette ni emballage.
3. **Logiciels d'expédition conçus par le client/par une tierce partie** – Vous pouvez également intégrer des solutions de retour à votre plateforme de cybercommerce ou à votre site Web si vous utilisez un logiciel d'expédition conçu par le client/par une tierce partie.

Pour en savoir plus sur les retours, consultez le site postescanada.ca/retours ou communiquez avec votre personne-ressource aux ventes de Postes Canada.

5. Solutions de cybercommerce et outils d'expédition en ligne

5.2.1 À propos de CyberLien

Le cinquième paragraphe a été remplacé par ce qui suit :

Dans tous les cas, il faut soumettre un fichier électronique de données pour le repérage d'un article et la facturation électronique. Il faut transmettre une commande ou un manifeste précis au moment du dépôt ou du ramassage de tout envoi. Sinon, l'envoi pourrait être refusé ou renvoyé à l'expéditeur. Il est obligatoire de fournir une copie papier du manifeste transmis électroniquement pour les envois à destination des États-Unis et du régime international; cette procédure est facultative pour les colis du régime intérieur.

5.4.3 Recherche de manifestes

Cette section a été supprimée.



5.4.4 Gestion de mes comptes

La section a été renommée, renumérotée et remplacée par ce qui suit :

5.4.3 Gestion de votre compte

Grâce à ce progiciel de comptabilité intégré, vous pouvez :

- vérifier l'historique des comptes et des transactions;
- voir et trier les articles impayés de votre compte;
- afficher les articles et les types de transactions;
- afficher et imprimer des factures;
- payer des factures à l'aide de l'option de paiement en ligne.

La personne-ressource principale désignée dans votre convention aura accès à tous les outils en ligne à l'adresse **postescanada.ca/facturation**. Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec le Groupe de gestion du crédit de Postes Canada au 1-800-267-7651 ou par courriel à l'adresse **cmg@postescanada.ca**.

5.4.4 Commander des fournitures d'expédition

6. L'ABC des services d'expédition

6.5.2 Manifestes et connaissances

Le premier paragraphe a été remplacé par ce qui suit :

Tous les colis expédiés par Postes Canada doivent être accompagnés d'un manifeste ou d'un connaissance au moment du dépôt ou de l'acceptation. Le document doit décrire avec exactitude le contenu de l'envoi et le lieu de dépôt.

6.5.2.1 Manifeste généré électroniquement

La section a été remplacée par ce qui suit :

Les OEE de Postes Canada, les Services Web ou un logiciel conçu par le client/par une tierce partie peuvent être utilisés pour imprimer des étiquettes d'expédition, transmettre des manifestes électroniques et imprimer des copies papier des manifestes.

Un fichier de données du manifeste électronique contenant des renseignements exhaustifs et exacts sur l'envoi doit être transmis à Postes Canada le jour même, avant le dépôt ou le ramassage de l'envoi. Le non-respect de cette consigne peut entraîner le refus ou le renvoi de l'envoi aux frais de l'expéditeur. Pour les colis du régime intérieur, une copie papier du manifeste transmis électroniquement peut être fournie au moment du ramassage ou du dépôt.

Pour tous les services à destination des États-Unis et du régime international, les données de douane électroniques obligatoires, y compris les renseignements sur le contenu des colis dans le fichier de données du manifeste, doivent être transmises à Postes Canada avant le moment du ramassage ou du dépôt, le jour même. Le non-respect



de ces exigences peut entraîner un retard ou un renvoi à l'expéditeur. Cela peut également entraîner la non-livraison ou l'annulation de la garantie de livraison à temps (s'il y a lieu). Pour les colis à destination des États-Unis et du régime international, une copie papier du manifeste transmis électroniquement est requise au moment du ramassage ou du dépôt.

6.7 Dépôt de colis à Postes Canada

Le quatrième paragraphe a été remplacé par ce qui suit :

À moins d'indication contraire sur l'étiquette d'expédition, au moment du dépôt ou du ramassage, tous les colis expédiés par Postes Canada à destination des États-Unis et du régime international doivent être accompagnés d'une copie papier du manifeste ou du connaissance. Le document doit décrire avec exactitude le contenu de l'envoi et le lieu de dépôt. Une copie papier du manifeste pour les envois de colis du régime intérieur est facultative.

7. Tarifs, paiement et conditions générales

7.2.1.2 Utilisation du « COMPTE »

La sous-section 2.1 Facture a été remplacée par ce qui suit :

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. Les articles ne sont facturés que lorsque le premier balayage physique de l'article est saisi dans le réseau de Postes Canada.

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

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

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

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



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

La sous-section 2.2 Règlement des comptes a été remplacée par ce qui suit :

Les comptes peuvent être réglés comme suit :

- paiement bancaire automatique;
- paiement automatique des factures par carte de crédit (une fois l'approbation de Postes Canada obtenue);
- paiement en ligne;
- transfert électronique de fonds;
- virement télégraphique;
- services bancaires en ligne (ajouter Postes Canada comme bénéficiaire);
- transfert électronique;
- paiement par chèque ou mandat-poste.

Les clients désirant s'inscrire au paiement automatique des factures ou au paiement en ligne devront remplir et soumettre le formulaire pertinent qu'ils peuvent se procurer à l'adresse **postescanada.ca/facturation** ou auprès d'une personne-ressource de Postes Canada.

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

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

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

7.2.1.3 Soldes en souffrance et frais administratifs

La sous-section 3.1 Paiement en retard a été remplacée par ce qui suit :

Les soldes en souffrance seront assujettis à un supplément pour paiement en retard. Ce supplément sera calculé au taux de 0,346 % par semaine (soit 18 % par année). Postes Canada peut modifier le montant de ce supplément en tout temps en émettant un avis au client.

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



Dans la sous-section 3.2 Frais de gestion des comptes, le paragraphe Copies de documents a été remplacé par ce qui suit :

Les clients désirant un exemplaire des factures peuvent y accéder par l'entremise de notre service en ligne gratuit. Consultez la section 7.2.1.5 « Gestion de mes comptes » pour obtenir d'autres renseignements. Les demandes d'exemplaires de factures ou d'autres documents (p. ex. connaissements, manifestes, bordereaux d'expédition) traitées par notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais supplémentaires seront facturés pour les éléments dont la création date de plus de six mois, s'il y a lieu.

7.2.1.4 Relevé de compte

La section 7.2.1.4 Relevé de compte a été remplacée par ce qui suit :

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

7.2.1.5 Gestion de vos comptes

La section 7.2.1.5 Gestion de vos comptes a été remplacée par ce qui suit :

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

7.2.1.6 Paiement au moment du dépôt – Aucune condition de crédit

La sous-section 6.1 Options liées au mode de paiement au moment du dépôt a été remplacée par ce qui suit :

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

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

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



7.2.1.7 Carte de crédit

La section 7.2.1.7 Carte de crédit a été remplacée par ce qui suit :

Les cartes de crédit Visa, Mastercard et American Express peuvent être utilisées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

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

Remarques :

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

De plus, une nouvelle sous-section 7.1 Facture et facturation a été créée sous la section 7.2.1.7 Carte de crédit, comme suit :

7.1 Facture et facturation

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

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

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



de refuser une demande de remboursement ou un crédit équivalant aux frais d'expédition de tout envoi, lorsqu'une telle demande est effectuée par une partie autre que le payeur des frais d'expédition.

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