

Services d'expédition de colis au Canada

Dernière mise à jour : 7 octobre 2025

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Aperçu | 3 |
| 2. Articles inadmissibles | 7 |
| 3. Restrictions en matière de dimensions et de poids | 8 |
| 4. Tarification | 15 |
| 5. Modes de paiement acceptés | 15 |
| 6. Preuves de paiement acceptées | 16 |
| 7. Normes de livraison | 16 |
| 8. Caractéristiques et options | |
| 8.1 Aperçu des caractéristiques et des options | 21 |
| 8.2 Garantie de livraison à temps | 31 |
| 8.3 Activités et services de repérage | 32 |
| 8.4 Options de couverture | 36 |
| 8.5 Envoi contre remboursement | 37 |
| 8.6 Développement durable | 40 |
| 8.7 Services avec signature et preuve d'identité | 40 |
| 8.8 Options de livraison à la carte | 43 |
| 8.9 Services de ramassage | 45 |
| 8.10 Renvoi à l'expéditeur | 48 |
| 9. Étiquettes d'identification | 49 |
| 10. Exigences en matière d'emballage | 49 |
| 11. Exigences en matière d'adressage | 51 |
| 12. Exigences en matière de dépôt | 51 |
| 13. Options de livraison | 52 |
| 14. Acceptation d'un envoi commercial au Canada | 56 |

1. Aperçu

Les services d'expédition de colis au Canada sont destinés aux personnes qui doivent envoyer des documents ou des colis.

Les articles doivent être déposés au Canada pour être livrés au Canada.

Les services suivants sont offerts :

Priorité

Priorité^{MC} est notre service d'expédition le plus rapide pour les articles qui doivent être livrés rapidement.

Xpresspost

Le service Xpresspost^{MC} est un service d'expédition rapide et économique.

Xpresspost certifié

Xpresspost^{MC} certifié est un service d'expédition de documents qui propose la saisie de la signature du destinataire au moment de la livraison de l'article. Ce produit est idéal pour envoyer des avis importants ou des documents juridiques ou de procédure. Si le destinataire refuse de signer au moment de la livraison, l'article sera renvoyé à l'expéditeur d'origine (Renvoi à l'expéditeur).

Colis accélérés

Le service Colis accélérés^{MC} est un service économique d'expédition par voie de surface réservé aux clients titulaires d'un contrat à commandes et aux titulaires de carte du programme Solutions pour petites entreprises^{MC}.

Colis standard

Colis standard^{MC} est un service économique d'expédition par voie de surface.



À noter : Les produits et services sont assujettis aux modalités énoncées dans [les conditions générales](#).

Nos services de colis sont également offerts avec le contrat à commandes. Si vous êtes titulaire d'un contrat à commandes, vous devez consulter le Guide du client pour les services de colis pour obtenir des renseignements détaillés et les modalités applicables. Les titulaires d'un contrat à commandes peuvent également consulter notre [liste de documents de soutien pour les services de colis](#) ou [communiquer avec nous](#) pour obtenir des renseignements généraux.

Produits prépayés

Les produits prépayés sont à tarif forfaitaire et incluent l'affranchissement. Vous pouvez les acheter à l'avance et les utiliser au besoin.

Enveloppes prépayées

Les enveloppes prépayées sont offertes pour les services Priorité^{MC} et Xpresspost^{MC}. Des enveloppes prépayées sont également offertes pour les destinations régionales et nationales.

Voici ce que les enveloppes prépayées comprennent :

- garantie de livraison à temps;
- confirmation de livraison et possibilité de faire le repérage de vos articles en ligne;
- couverture-responsabilité pour perte ou dommages jusqu'à concurrence de 100 \$ (envois au Canada et aux États-Unis seulement).

Étiquettes prépayées

Les étiquettes prépayées sont offertes pour les services Priorité^{MC}, Xpresspost^{MC} et Colis accélérés^{MC}. Les étiquettes prépayées ne sont offertes qu'aux clients titulaires d'un contrat à commandes. Les étiquettes prépayées doivent être commandées à l'avance, car nous devons y imprimer votre nom et votre adresse. Les étiquettes prépayées ne peuvent pas être utilisées pour les articles surdimensionnés ou non emballés, les articles destinés aux bureaux du Service aérien omnibus ou les articles destinés aux régions du Nunavut, des Territoires du Nord-Ouest ou du Yukon.

Remarque : Pour établir un contrat pour les étiquettes prépayées, communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Boîte à tarif fixe

La boîte à tarif fixe est un moyen pratique d'expédier des articles (jusqu'à 5 kg [11 lb]) au Canada.



Pour en savoir plus, consultez la [section Taille et poids – Produits prépayés](#).

Xpresspost certifié

Le service Xpresspost^{MC} certifié est un service d'expédition de documents qui propose la saisie de la signature du destinataire au moment de la livraison de l'article. Ce service est idéal pour l'expédition d'avis importants et de documents juridiques et de procédure. Xpresspost^{MC} certifié offre des caractéristiques^{MC} qui répondent à certaines exigences législatives et réglementaires, telles que la confirmation de livraison automatisée et la saisie de signature. Il incombe entièrement aux clients de s'assurer que le service Xpresspost^{MC} certifié répond à leurs exigences internes, juridiques ou autres. Il n'est offert qu'aux clients titulaires d'un contrat à commandes.

Nous avons conçu le [Guide du client pour les services de colis](#) pour vous fournir les renseignements détaillés nécessaires pour tirer le maximum de notre service Xpresspost^{MC} certifié. Vous pouvez également communiquer avec le Réseau du service aux entreprises au 1 866 757-5480 pour obtenir des renseignements généraux sur les produits et services.

Remarque : Pour établir un contrat pour les produits Xpresspost certifié, communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada.

Comment commander des enveloppes et des étiquettes prépayées/ retourner une commande

Pour passer une commande :

- Consultez le site postescanada.ca/achat (enveloppes seulement).
- Envoyez un courriel à l'adresse commercial.orderdesk@postescanada.ca (enveloppes seulement).
- [Communiquez avec le Service à la clientèle](#) (enveloppes ou étiquettes).

Remarque : Des quantités minimales et maximales s'appliquent aux commandes de produits prépayés. Pour obtenir des renseignements sur nos contrats de produits et services ou pour passer une commande en grande quantité, communiquez avec votre représentant des ventes de Postes Canada. Un délai d'exécution de trois à six mois pourrait être nécessaire pour les commandes importantes, selon la disponibilité des produits.

Les clients qui commandent des enveloppes prépayées sans étiquette d'expédition apposée au préalable (section 4.2 – option 2) doivent avoir un compte commercial actif pour produire les étiquettes gratuites. Les clients doivent utiliser leurs enveloppes avant de fermer leur compte.

Les produits prépayés doivent être utilisés dans les trois ans suivant l'achat. Postes Canada ne peut pas garantir la livraison des produits prépayés achetés depuis plus de trois ans.

Pour réclamer une commande perdue ou endommagée :

- Communiquez avec le Service à la clientèle.
- Envoyez un courriel à l'adresse ***commercial.orderdesk@postescanada.ca***.

Remarque : Les réclamations pour une commande perdue ou endommagée doivent être présentées dans les 60 jours civils suivant la date de la commande. Une preuve des dommages pourrait devoir être fournie.

Politique de retour

L'article doit être admissible à un retour :

- L'article doit être neuf, ne doit pas avoir été ouvert ni marqué et doit être dans son emballage d'origine.
- Les étiquettes d'expédition commerciales prépayées ou les articles gratuits (articles qui ne coûtent rien, excluant les frais d'expédition) ne peuvent pas être retournés.

Pour retourner une commande :

- L'article doit être neuf, ne doit pas avoir été ouvert ni marqué et doit être dans son emballage d'origine.
- Communiquez avec le Service à la clientèle dans les 10 jours civils suivant la livraison.
- Si votre article est admissible à un retour, nous vous enverrons un numéro d'autorisation de retour, une étiquette d'expédition de retour (pour les retours expédiés à partir du Canada seulement) et des directives.
- Retournez l'article dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle vous les recevez. Veuillez inclure le numéro d'autorisation de retour et le bordereau d'expédition de votre commande initiale.

Remarque : Le remboursement se fera au moyen du mode de paiement initial. Votre retour pourrait être assujéti à des frais de réapprovisionnement. Nous ne rembourserons pas les frais d'expédition.

Pour plus d'information, consultez le site « [Retourner un article acheté en ligne](#) ».

2. Articles inadmissibles

Un article est considéré comme inadmissible :

- s'il s'agit d'une substance dangereuse ou s'il est interdit par la loi ou défini comme étant une marchandise dangereuse;
- s'il contient une substance dangereuse ou interdite par la loi ou définie comme étant une marchandise dangereuse;
- s'il ne satisfait pas aux spécifications relatives aux dimensions et au poids pour ce service;
- s'il peut :
 - souiller, abîmer ou endommager le courrier ou l'équipement postal;
 - constituer une source de danger;
 - dégager des odeurs nauséabondes;
- s'il contient des aliments périssables ou des animaux vivants et ne respecte pas les exigences d'expédition applicables;
- s'il n'est pas préparé de façon adéquate ou s'il n'est pas emballé correctement ou solidement.

Nous ne livrerons pas d'articles qui :

- sont offensants et contiennent du matériel sexuellement explicite;
- dégagent une odeur quelconque;
- contiennent des informations en lien avec :
 - le pari au livre;
 - l'établissement d'une cagnotte;
 - des paris;
 - des mises;
 - des activités illicites;
- sont reliés à des stratagèmes visant à frauder la population.

Vous avez la responsabilité de vous assurer que le contenu respecte toutes les exigences en vigueur et que l'article ou les articles peuvent être expédiés en vertu de la législation canadienne, y compris les dispositions suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- [Code criminel](#)
- [Loi sur la Société canadienne des postes](#)
- [Règlement sur les objets inadmissibles](#)
- [Loi sur le tabac et les produits de vapotage](#)
- [Loi sur le cannabis](#)
- [Règlement sur le transport des marchandises dangereuses](#)
- [Conditions générales](#)



Des interdictions ou des restrictions sur l'envoi de certains articles peuvent s'appliquer. Pour en savoir plus, consulter la page [Objets inadmissibles](#)

3. Restrictions en matière de dimensions et de poids

Les articles doivent respecter les exigences suivantes en matière de dimensions et de poids.

Dans cette section

- Documents (Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard)
- Colis (Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard)[\[anchor link to section\]](#)
- Tube d'expédition (Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard)
- Articles surdimensionnés
- Supplément pour articles non conformes
- Produits prépayés
- Exigences maximales pour les enveloppes Priorité^{MC} (papier rigide) (produits prépayés)

- Exigences maximales pour les enveloppes Xpresspost^{MC} (papier rigide) (produits prépayés)
- Exigences maximales pour les enveloppes matelassées (en plastique) Xpresspost^{MC} (produits prépayés)
- Exigences maximales pour le service Xpresspost^{MC} certifié (produits prépayés)
- Exigences maximales pour les boîtes à tarif fixe (produits prépayés)

Documents (Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard)

| <i>Exigence</i> | <i>Minimum</i> | <i>Maximum</i> |
|---|-----------------|----------------|
| <i>Longueur</i> | 140 mm | 380 mm |
| | 5,5 pouces | 15 pouces |
| <i>Largeur</i> | 90 mm | 270 mm |
| | 3,5 pouces | 10,6 pouces |
| <i>Hauteur</i> | 1 mm | 20 mm |
| | 0,039 pouces | 0,79 pouces |
| <i>Longueur + pourtour ¹</i> | Sans objet | Sans objet |
| <i>Poids ²</i> | 50 g | 1.36 kg |
| | 0.1 livres | 3 livres |

¹ Le pourtour est calculé ainsi : (hauteur x 2) + (largeur x 2)

²Les articles individuels déposés pesant plus de 22,7 kg (50 lb) doivent porter un autocollant Lourd (33-086-456). Dans le cas des articles non rectangulaires de forme irrégulière, les mesures sont prises aux points les plus larges. Le poids et les dimensions sont régis par la *Loi sur les poids et mesures*, ses règlements et ses modalités. Visitez le [site Web de Mesures Canada](#).

Colis (Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard)

| <i>Exigence</i> | <i>Minimum</i> | <i>Maximum</i> |
|---|---|-------------------|
| <i>Longueur</i> | 230 mm | 2 m |
| | 9,1 pouces | 78,7 pouces |
| <i>Largeur</i> | 200 mm | 2 m |
| | 7,9 pouces | 78,7 pouces |
| <i>Hauteur</i> | 25 mm | 2 m |
| | 1 pouce | 78,7 pouces |
| <i>Longueur + pourtour</i> ¹ | Dépasse les dimensions ou le poids maximaux d'un paquet | 3 m 118 pouces |
| <i>Poids</i> ² | 100 g | 30 kg |
| | 0,2 livres | 66 livres |

¹ Le pourtour est calculé ainsi : (hauteur x 2) + (largeur x 2)

² Les articles individuels déposés pesant plus de 22,7 kg (50 lb) doivent porter un autocollant Lourd (33-086-456). Dans le cas des articles non rectangulaires de forme irrégulière, les mesures sont prises aux points les plus larges.

Le poids et les dimensions sont régis par la *Loi sur les poids et mesures*, ses règlements et ses modalités. Pour en savoir plus, visitez le [site Web de Mesures Canada](#)

Tube d'expédition (Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Colis standard)

Nous appliquerons un supplément aux tubes d'expédition cylindriques.

| <i>Exigence</i> | <i>Minimum</i> | <i>Maximum</i> |
|---|---|--|
| <i>Taille</i> | 100 mm sur 23 mm sur 23 mm 3,9 pouces sur 0,9 pouces sur 0.9 pouces | 2 m sur 2 m sur 2 m 78,7 pouces sur 78.7 pouces sur 78.7 pouces |
| <i>Longueur + pourtour ¹</i> | Dépasse les dimensions ou le poids maximaux d'un paquet | 3 m 118 pouces |
| <i>Poids</i> | 50 g 0,1 livres | 30 kg 66 livres |

¹Le pourtour est calculé ainsi : (hauteur x 2) + (largeur x 2)

Articles surdimensionnés

Nous appliquerons un supplément aux articles surdimensionnés.

Un article est considéré comme surdimensionné si :

- une de ses dimensions dépasse 1 m (39,4 po)
ou
- son deuxième côté le plus long dépasse 76 cm (30 po).

Supplément pour articles non conformes

Un article est considéré comme non conforme s'il dépasse les dimensions ou le poids maximaux permis dans le tableau ci-dessus.

Nous appliquerons un supplément à un article non conforme. À tout moment, l'article peut être refusé ou retourné à l'expéditeur. La livraison de l'article se fait à notre entière discrétion et des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

Produits prépayés

Les étiquettes prépayées doivent être commandées à l'avance, car nous devons y imprimer votre nom et votre adresse. Les étiquettes prépayées sont offertes uniquement aux clients qui ont signé un contrat à commandes pour les produits prépayés.

Vous ne pouvez pas utiliser d'étiquettes prépayées sur :

- les articles surdimensionnés ou non emballés;
- les articles envoyés aux bureaux du Service aérien omnibus;
- les articles destinés aux régions du Nunavut, des Territoires du Nord-Ouest ou du Yukon.

Exigences maximales pour les enveloppes Priorité (papier rigide)

| <i>Exigence</i> | <i>Moyenne</i> | <i>Grande</i> |
|-----------------|----------------|---------------|
| <i>Longueur</i> | 318 mm | 394 mm |

| <i>Exigence</i> | <i>Moyenne</i> | <i>Grande</i> |
|------------------|----------------|---------------|
| <i>Largeur</i> | 241 mm | 314 mm |
| <i>Épaisseur</i> | 15 mm | 30 mm |
| <i>Poids</i> | 500 g | 1 kg |

Exigences maximales pour les enveloppes Xpresspost (papier rigide)

| <i>Exigence</i> | <i>Petite</i> | <i>Moyenne</i> | <i>Grande</i> |
|------------------|---------------|----------------|---------------|
| <i>Longueur</i> | 260 mm | 318 mm | 394 mm |
| <i>Largeur</i> | 159 mm | 241 mm | 314 mm |
| <i>Épaisseur</i> | 15 mm | 15 mm | 30 mm |
| <i>Poids</i> | 500 g | 500 g | 1 kg |

Des paquets économiques sont offerts pour le service Xpresspost^{MC}. Un paquet économique offre un tarif réduit (vendu en paquet de quatre) et est offert en petite et moyenne tailles.

Exigences maximales pour les enveloppes matelassées (en plastique) Xpresspost

| <i>Exigence</i> | <i>Petite</i> | <i>Grande</i> |
|-----------------|---------------|---------------|
| <i>Longueur</i> | 247 mm | 400 mm |
| <i>Largeur</i> | 190 mm | 292 mm |
| <i>Poids</i> | 500 g | 1.36 kg |

Exigences maximales pour le service Xpresspost certifié

| <i>Exigence</i> | <i>Petite</i> |
|------------------|---------------|
| <i>Longueur</i> | 260 mm |
| <i>Largeur</i> | 159 mm |
| <i>Épaisseur</i> | 15 mm |
| <i>Poids</i> | 500 g |

Exigences maximales pour les boîtes à tarif fixe

Les boîtes à tarif fixe sont offertes dans les bureaux de poste. Vous pouvez aussi les acheter en ligne. Aucune réduction n'est offerte pour ce produit.

| <i>Exigence</i> | <i>Petite</i> | <i>Moyenne</i> | <i>Grande</i> |
|-----------------|---------------|----------------|---------------|
| <i>Longueur</i> | 35 cm | 39 cm | 40 cm |
| <i>Largeur</i> | 26 cm | 26 cm | 30 cm |
| <i>Hauteur</i> | 5 cm | 12 cm | 19 cm |
| <i>Poids</i> | 5 kg | 5 kg | 5 kg |

4. Tarification

Pour obtenir des renseignements sur les tarifs ¹, consultez :

- [Tarifs pour les consommateurs \(au comptoir\)](#)
- [Tarifs pour les entreprises \(y compris Solutions pour petites entreprises\)](#)

¹ L'équivalent volumétrique du poids réel peut s'appliquer. Pour en savoir plus, consultez l'[ABC de l'expédition](#)

5. Modes de paiement acceptés

Voici les modes de paiement acceptés pour les consommateurs et les clients des Solutions pour petites entreprises utilisant les services d'expédition de colis au Canada :

- Argent comptant
- Chèque certifié
- Carte de crédit (là où c'est possible)

- Carte de débit (là où c'est possible)
- Mandat-poste

Certaines conditions s'appliquent.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez la page [Paiement des dépôts](#).

6. Preuves de paiement acceptées

Voici les preuves de paiement acceptées pour les consommateurs et les clients des Solutions pour petites entreprises utilisant les services d'expédition de colis au Canada :

- Timbre
- Toute étiquette électronique générée par les outils d'expédition de Postes Canada ou produite à nos bureaux de poste

Certaines conditions s'appliquent.

Pour obtenir plus de renseignements, consultez la page [Paiement des dépôts](#).

7. Normes de livraison

Voici un aperçu des normes de livraison pour les services d'expédition de colis au Canada.

Aperçu des normes de livraison des services de colis au Canada

| <i>Secteur de livraison</i> | <i>Priorité MC</i> | <i>Xpresspost MC</i> | <i>Colis accélérés MC</i> | <i>Boîte à tarif fixe</i> | <i>Colis standard MC</i> |
|-----------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
|-----------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|

Principaux centres urbains ¹

| <i>Secteur de livraison</i> | <i>Priorité MC</i> | <i>Xpresspost MC</i> | <i>Colis accélérés MC</i> | <i>Boîte à tarif fixe</i> | <i>Colis standard MC</i> |
|---|------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Locale | Jour suivant | Jour suivant | De 1 à 2 jours | De 1 à 2 jours | De 1 à 3 jours |
| Régionale | Jour suivant | Jour suivant | De 1 à 4 jours | De 1 à 4 jours | De 3 à 6 jours |
| Nationale | Jour suivant | 2 jours | De 2 à 8 jours | De 2 à 8 jours | De 4 à 10 jours |
| Centres secondaires ¹ | | | | | |
| Locale | Jour suivant | Jour suivant | De 1 à 2 jours | De 1 à 2 jours | De 2 à 3 jours |
| Régionale | De 1 à 2 jours | 2 jours | De 2 à 5 jours | De 2 à 5 jours | De 3 à 7 jours |
| Nationale | De 1 à 3 jours | 3 jours | De 4 à 12 jours | De 4 à 12 jours | De 4 à 13 jours |

Régions du Nord et centres éloignés ¹

| <i>Secteur de livraison</i> | <i>Priorité MC</i> | <i>Xpresspost MC</i> | <i>Colis accélérés MC</i> | <i>Boîte à tarif fixe</i> | <i>Colis standard MC</i> |
|-----------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Locale | 5 jours | 5 jours | De 6 à 7 jours | De 6 à 7 jours | De 6 à 9 jours |
| Régional | De 5 à 7 jours | De 5 à 7 jours | De 6 à 14 jours | De 6 à 14 jours | De 6 à 14 jours |
| Nationale | De 5 à 8 jours | De 5 à 8 jours | De 6 à 14 jours | De 6 à 14 jours | De 7 à 14 jours |

¹ Certaines exceptions s'appliquent. Consultez les [normes de livraison](#) pour obtenir plus de renseignements.

² Des normes de livraison précises ont été établies pour chaque combinaison de points d'origine et de destination. Trouvez la norme de livraison précise à partir de votre code postal vers une destination canadienne à l'adresse postescanada.ca/outilsdelivraison.

Les délais de livraison réels dépendent de l'origine, de la destination, des conditions météorologiques et d'autres facteurs.

Définition des termes

Régional : Un article est déplacé dans la même région. Par exemple, de Vancouver à Winnipeg.

National : Un article passe d'une région canadienne à une autre. Par exemple, de Vancouver à Halifax.

Grand centre urbain : Une région où se trouve une installation de traitement pour le tri, le traitement et la distribution des colis et du courrier.

Centre urbain secondaire : Une région sans installation de traitement.

Régions canadiennes

Atlantique

- Terre-Neuve-et-Labrador
- Île-du-Prince-Édouard
- Nouvelle-Écosse
- Nouveau-Brunswick

Centre

- Québec
- Ontario (y compris les codes postaux du Nord-Ouest de l'Ontario P7A à P7L, P8N, P8T, P9A, P9N et P0T à P0Y)

Ouest

- Colombie-Britannique
- Alberta
- Saskatchewan
- Manitoba

Nunavut Est

- X0A

Nunavut Ouest

- X0B
- X0C

Territoires du Nord-Ouest

- X0E
- X0G
- X1A

Le Yukon est sa propre région

Renseignements importants sur les normes de livraison des services de colis au Canada

- Le service Priorité^{MC} n'est pas offert pour les envois à destination ou en provenance des bureaux du Service aérien omnibus.
- La garantie de livraison à temps n'est pas offerte¹ pour les bureaux du Service aérien

omnibus pour les services suivants :

- Xpresspost^{MC}
- Colis accélérés^{MC}
- Boîte à tarif fixe

¹ Des exceptions s'appliquent.

Les normes de livraison correspondent au délai de transport prévu, en jours ouvrables, du jour ouvrable suivant le dépôt jusqu'à la première tentative de livraison. Les normes de livraison ne comprennent pas le jour du dépôt, les fins de semaine ni les jours fériés. Nous considérons tout article déposé un jour férié, une fin de semaine ou après les heures limites locales (par exemple, après la dernière heure de levée indiquée sur la boîte aux lettres publique ou après l'heure limite du bureau de poste) comme étant déposé le jour ouvrable suivant.

Les normes de livraison ne s'appliquent pas aux articles suivants :

- Envois réexpédiés ou renvoyés
- Envois mal emballés ou mal préparés
- Envois mal adressés

D'autres exceptions s'appliquent.

Les normes de livraison peuvent être modifiées sans préavis. Certaines conditions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez notre [page sur les normes de livraison](#).

Notre garantie de livraison à temps s'applique à certains services (voir le tableau à la [page Aperçu des caractéristiques et des options](#)). Sauf lorsque la garantie de livraison à temps s'applique, toutes les normes de livraison ne sont que des estimations et ne sont pas garanties. La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter :

- les catastrophes naturelles;
- les conditions météorologiques défavorables;
- 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 est assujettie à des modalités. Pour en savoir plus, consultez [les conditions générales](#).

8. Caractéristiques et options

8.1 Aperçu des caractéristiques et des options

Une caractéristique est un élément qui est inclus dans le service de base.

Une option est une valeur ajoutée au service qui n'est pas incluse d'emblée dans le service de base.

Si vous voulez ajouter une option à votre service, vous devez la sélectionner au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elle est correctement saisie et liée au numéro de repérage unique.

Vous pouvez sélectionner des options lorsque vous utilisez les Outils électroniques d'expédition (OEE), Colis clic ou lorsque vous apposez une étiquette ou un autocollant supplémentaire approuvé par Postes Canada sur l'étiquette d'expédition.

La plupart des options sont offertes moyennant des frais supplémentaires.

Dans cette section

- Caractéristiques et options des services de colis – Canada
- Caractéristiques et options des produits prépayés
- Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié

Caractéristiques et options des services de colis – Canada

Légende:

✓ signifie que la caractéristique est incluse dans le service.

§ signifie que l'option est offerte moyennant des frais supplémentaires.

— signifie que la caractéristique ou l'option n'est pas offerte avec le service.

| Caractéristiques et options | Priorité MC | Xpresspost MC | Colis accélérés MC | Boîte à tarif fixe | Colis standard MC |
|--|----------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| <u>Garantie de livraison à temps</u> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | — |
| <i>Activités et services aux repérages</i> | | | | | |
| <u>Suivi et confirmation de livraison</u> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <u>Mises à jour sur la livraison (par courriel et message texte)</u> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Options couverture</i> | | | | | |
| <u>Couverture-responsabilité¹</u> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | \$ |
| <u>Couverture-responsabilité supplémentaire²</u> | \$ | \$ | \$ | — | \$ |
| <i>Option contre remboursement</i> | | | | | |

| Caractéristiques et options | Priorité MC | Xpresspost MC | Colis accélérés MC | Boîte à tarif fixe | Colis standard MC |
|---|----------------|------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| <u>Service Contre remboursement (CR)</u> ³ | \$ | \$ | \$ | — | \$ |
| <i>Développement durable</i> | | | | | |
| <u>Expédition carboneutre</u> | — | — | ✓ | ✓ | ✓ |
| <i>Services avec signature et preuve d'identité</i> | | | | | |
| <u>Signature</u> | ✓ | \$ | \$ | — | \$ |
| <u>Copie papier de la signature</u> ⁴ | \$ | \$ | \$ | — | \$ |
| <u>Preuve d'âge (18, 19 ou 21ans)</u> ⁵ | \$ | \$ | \$ | — | \$ |
| <i>Options de livraison à la carte</i> | | | | | |
| <u>Laisser à la porte (pas d'avis)</u> | ✓ | ✓ | ✓ | — | ✓ |
| <u>Aucune « remise</u> | ✓ | ✓ | ✓ | — | ✓ |

| <i>Caractéristiques et options</i> | <i>Priorité MC</i> | <i>Xpresspost MC</i> | <i>Colis accélérés MC</i> | <i>Boîte à tarif fixe</i> | <i>Colis standard MC</i> |
|---|------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| <i><u>en lieu sûr »</u></i> | | | | | |
| <i><u>Carte Retenue pour ramassage</u></i> | ✓ | ✓ | ✓ | — | ✓ |
| <i><u>Livrer au bureau de poste</u></i> | — | ✓ | ✓ | — | — |
| <i>Services de ramassage</i> | | | | | |
| <i><u>Ramassage périodique (à horaire fixe)</u></i> | \$ | \$ | \$ | — | \$ |
| <i><u>Ramassage unique sur demande</u></i> | ✓ | \$ | \$ | — | \$ |
| <i><u>Ramassage unique sur demande en tierce partie</u></i> | ✓ | \$ | \$ | — | \$ |
| <i>Retours</i> | | | | | |
| <i><u>Renvoi à l'expéditeur</u></i> | \$ | \$ | \$ | — | \$ |

¹ Jusqu'à 100 \$.

² Jusqu'à 5 000 \$. L'achat de l'option Signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.

³ Jusqu'à 5 000 \$ (999 \$ en espèces et 100 \$ par carte de crédit). Cette option n'est pas offerte dans les bureaux de poste non automatisés.

⁴ L'image est disponible. Vous devez sélectionner l'option Signature au moment du dépôt.

⁵ Une signature sera obtenue à la livraison.

Caractéristiques et options des produits prépayés

Légende:

✓ signifie que la caractéristique est incluse dans le service.

\$ signifie que l'option est offerte moyennant des frais supplémentaires.

— signifie que la caractéristique ou l'option n'est pas offerte avec le service.

~~\$~~ représente une option gratuite.

| | <i>Priorité^{MC}</i> | <i>Priorité^{MC}</i> | <i>Xpresspost</i> | <i>Xpresspost</i> | <i>Colis</i> |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | — | — | <i>MC —</i> | <i>MC —</i> | <i>accélérés</i> |
| <i>Caractéristiques et options</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> | <i>Étiquettes prépayées</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> | <i>Étiquettes prépayées</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> |

Livraison et repérage

Garantie de livraison à temps

✓

✓

✓

✓

✓

Repérage et confirmation de livraison

✓

✓

✓

✓

✓

Mises à jour sur

✓

✓

✓

✓

✓

| | <i>Priorité^{MC}</i> | <i>Priorité^{MC}</i> | <i>Xpresspost^{MC}</i> | <i>Xpresspost^{MC}</i> | <i>Colis accélérés^{MC}</i> |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Caractéristiques et options</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> | <i>Étiquettes prépayées</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> | <i>Étiquettes prépayées</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> |

la livraison (par courriel et message texte)

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| <u>Repérage par le numéro de référence</u> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|--|---|---|---|---|---|

Options de couverture

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| <u>Couverture-responsabilité (jusqu'à 100 \$)</u> | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|---|---|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---|----|----|----|----|----|
| <u>Couverture-responsabilité supplémentaire (jusqu'à 5 000 \$) ¹</u> | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
|---|----|----|----|----|----|

Signature

| | | | | | |
|------------------|---------------|---------------|----|----|----|
| <u>Signature</u> | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
|------------------|---------------|---------------|----|----|----|

| | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|
| <u>Copie papier de la signature ²</u> | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
|--|----|----|----|----|----|

| | Priorité ^{MC} | Priorité ^{MC} | Xpresspost ^{MC} | Xpresspost ^{MC} | Colis accélérés ^{MC} |
|---|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Caractéristiques et options | Enveloppes prépayées | Étiquettes prépayées | Enveloppes prépayées | Étiquettes prépayées | Enveloppes prépayées |
| <u>Preuve d'âge</u> ¹ | \$ | — | \$ | — | — |
| <i>Options de livraison à la carte</i> | | | | | |
| <u>Laisser à la porte (pas d'avis)</u> ¹ | ✓ | — | ✓ | — | — |
| <u>Aucune remise en lieu sûr</u> ¹ | ✓ | — | ✓ | — | — |
| <u>Carte Retenue pour ramassage</u> ¹ | ✓ | — | ✓ | — | — |
| <i>Services de ramassage</i> | | | | | |
| <u>Ramassage périodique (à horaire fixe)</u> ³ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
| <u>Ramassage unique sur demande</u> ⁴ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
| <u>Ramassage</u> | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |

| | | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | <i>Priorité^{MC}</i> | <i>Priorité^{MC}</i> | <i>Xpresspost</i> | <i>Xpresspost</i> | <i>Colis</i> |
| | – | – | <i>MC –</i> | <i>MC –</i> | <i>accélérés</i> |
| <i>Caractéristiques et options</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> | <i>Étiquettes prépayées</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> | <i>Étiquettes prépayées</i> | <i>Enveloppes prépayées</i> |

*périodique (à horaire fixe) en tierce partie*³

| | | | | | |
|--|---------------|---------------|----|----|----|
| <u><i>Ramassage unique sur demande en tierce partie</i></u> ⁴ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
|--|---------------|---------------|----|----|----|

Retours

| | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|
| <u><i>Renvoi à l'expéditeur</i></u> ⁵ | \$ | \$ | \$ | \$ | \$ |
|--|----|----|----|----|----|

¹ Offert avec les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada ou un logiciel d'expédition conçu par le client ou par une tierce partie. L'achat de l'option Signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire.

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

³ Le ramassage à horaire fixe est gratuit lorsque les clients achètent des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ et plus chaque année pour un lieu de ramassage. Consultez notre [page Planifier un ramassage](#) pour obtenir une liste des régions où Postes Canada offre le service de ramassage ou pour demander un ramassage.

⁴ Le service de ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients ont un ramassage à horaire fixe actif. Consultez notre [page Planifier un ramassage](#) pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

⁵ Le client doit acquitter tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont établis en fonction de la valeur la plus élevée entre le poids réel et l'équivalent volumétrique du poids réel de l'article.



Remarque :

Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Veuillez communiquer avec votre représentant des ventes pour en savoir plus.

Caractéristiques et options du service Xpresspost certifié

Légende:

✓ signifie que la caractéristique est incluse dans le service.

\$ signifie que l'option est offerte moyennant des frais supplémentaires.

Caractéristiques et options

*Xpresspost
MC certifié*

Livraison et repérage

Garantie de livraison à temps



Repérage et Confirmation de livraison



Confirmation de livraison automatisée ¹



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



| <i>Caractéristiques et options</i> | <i>Xpresspost MC certifié</i> |
|--|-----------------------------------|
| <i>Repérage par le numéro de référence</i> | ✓ |
| <i>Signature</i> | |
| <i>Signature</i> | ✓ |
| <i>Copie papier de la signature ²</i> | \$ |
| <i>Services de ramassage</i> | |
| <i>Ramassage périodique (à horaire fixe) ³</i> | \$ |
| <i>Ramassage unique sur demande ⁴</i> | \$ |
| <i>Ramassage périodique (à horaire fixe) en tierce partie ³</i> | \$ |
| <i>Ramassage unique sur demande en tierce partie ⁴</i> | \$ |

Caractéristiques et options

*Xpresspost
MC certifié*

Retours

Renvoi à l'expéditeur ⁵ \$

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

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

³Le ramassage à horaire fixe est gratuit lorsque vous achetez des services d'expédition de colis d'une valeur de 15 000 \$ et plus chaque année pour un lieu de ramassage. Consultez notre [page Planifier un ramassage](#) voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

⁴Le service de ramassage unique sur demande est gratuit lorsque les clients ont un ramassage à horaire fixe actif. Consultez notre [page Planifier un ramassage](#) pour voir où Postes Canada offre ce service ou pour demander un ramassage.

⁵Le client doit s'acquitter de tous les frais connexes de renvoi à l'expéditeur, qui sont calculés en fonction du tarif des articles Xpresspost certifié.



Remarque :

Toutes les options doivent être sélectionnées au moment du dépôt. La couverture-responsabilité n'est pas disponible.

8.2 Garantie de livraison à temps

Nous offrons un service de remplacement ou un crédit équivalent aux frais d'expédition si nous ne livrons pas votre envoi à temps, conformément aux normes de livraison publiées. Certaines conditions s'appliquent. Pour en savoir plus, consultez les [conditions générales](#).

Le service Colis standard^{MC} n'offre pas de garantie de livraison à temps.

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas pour les envois en provenance ou à destination d'un bureau du Service aérien omnibus.

Par exemple :

- des articles envoyés à un bureau du Service aérien omnibus au moyen des services Xpresspost^{MC}, Colis accélérés^{MC} ou d'une boîte à tarif fixe;
- des articles expédiés au moyen d'une étiquette du Service de retour;
- des articles renvoyés à l'expéditeur.

D'autres exceptions s'appliquent.

Les normes de livraison sont établies en fonction des conditions de livraison habituelles et, par conséquent, peuvent être modifiées sans préavis. La garantie de livraison à temps peut être modifiée pendant une période de pointe (voir notre [page Avis](#)) ou suspendue pour des raisons indépendantes de la volonté raisonnable de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter :

- les catastrophes naturelles;
- les conditions météorologiques défavorables;
- 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.

Trouvez la norme de livraison de votre code postal à une destination canadienne dans notre [outil des normes de livraison](#).

8.3 Activités et services de repérage

Le repérage fournit les plus récents renseignements sur l'emplacement et l'état de livraison de votre envoi. Nous mettons à jour nos renseignements à mesure qu'ils sont disponibles.

Dans cette section

- Repérage et confirmation de livraison
 - Mises à jour sur la livraison
-

Repérage et confirmation de livraison

Grâce à notre technologie de repérage avancée, vos clients et vous-même serez en mesure de connaître l'état de livraison de vos articles dotés d'un code à barres, et ce, peu importe leur destination. Vous pouvez choisir de recevoir automatiquement des mises à jour de 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 ou notre application mobile.

Vous pouvez visualiser en tout temps la progression de chacune de vos livraisons de colis dotés d'un code à barres par l'entremise de notre système. Chaque activité de suivi de l'article est enregistrée et affichée dans notre système de suivi en ligne pendant un an. Une fois le colis livré, vous pouvez afficher et imprimer une confirmation de livraison en ligne pendant jusqu'à un an. Une copie papier d'une confirmation de livraison peut également être obtenue par l'entremise de notre service à la clientèle pendant jusqu'à sept ans.

Consultez notre [page Repérage](#) ou communiquez avec le service à la clientèle en composant le 1 866 607-6301.

Au moment de la création de l'étiquette, nous attribuons un numéro de repérage unique à chaque colis. Nous effectuons le repérage des articles au cours de leur acheminement dans le réseau de livraison.

La création d'étiquettes et le suivi des activités peuvent se produire aux moments suivants :

- Une personne crée électroniquement une étiquette d'expédition en utilisant :
 - les Outils électroniques d'expédition (OEE);
 - Colis clic;
 - Gestion des envois;
 - un logiciel conçu par un client ou par une tierce partie.
- Nous ramassons un article à votre emplacement ou nous le déposons à un emplacement de Postes Canada.
- L'article est trié dans une des principales installations de Postes Canada.

- L'envoi atteint les dernières étapes du procédé de livraison et il est « sorti pour livraison » par nos agents de livraison.
- L'article est prêt à être ramassé à l'une des installations de Postes Canada à l'intention des gros destinataires de courrier.
- Nous livrons l'article avec succès, ou il est considéré comme non distribuable et renvoyé à l'expéditeur.
- Nous faisons une tentative de livraison, mais le destinataire n'est pas disponible pour accepter la livraison. Nous laisserons une carte Avis de livraison indiquant où le destinataire peut ramasser l'article.
- Nous émettons une carte Avis de livraison finale si personne n'a ramassé l'article au bureau de poste.
- Un article n'est pas livrable parce qu'il a été envoyé à une adresse inexacte, parce que le destinataire a refusé la livraison ou parce que personne ne réclame l'article à un bureau de poste. Nous retournerons ensuite l'envoi à l'expéditeur ou nous l'enverrons à une installation sécurisée pour élimination.
- L'expéditeur a fait une erreur dans l'adresse de livraison postale. Nous tenterons de corriger l'erreur et de livrer l'article. Si nous n'arrivons pas à déterminer l'adresse de livraison, l'article sera renvoyé à l'expéditeur.
- Nous avons commis une erreur relative au transport de l'article, ce qui pourrait occasionner un retard.
- Nous sommes confrontés à des circonstances indépendantes de notre volonté (p. ex., retard de transport, manifestation ou panne de courant dans le réseau public), ce qui pourrait entraîner un retard de livraison. Nous effectuerons des balayages de force majeure en cas de mauvais temps et de catastrophes naturelles, notamment :
 - forte tempête de neige;
 - glace;
 - rues enneigées;
 - chaleur extrême;
 - temps froid;
 - tornade;
 - ouragan.



Remarque :

Certaines exceptions peuvent s'appliquer (voir « Retard excusable » dans les conditions générales).

Mises à jour sur la livraison

Par courriel

Cette option offerte gratuitement vous permet de recevoir des avis électroniques chaque fois que des activités de repérage des articles ont lieu.

Cette option est offerte à tous les clients qui créent des commandes de colis avec nos Outils électroniques d'expédition (OEE) ou Colis clic.

L'option est également offerte si vous utilisez l'outil Repérage sur le site postescanada.ca.

Vous pouvez saisir jusqu'à quatre adresses électroniques par expédition.

Les types d'activités de repérage des mises à jour sur la livraison incluent :

Expédition – Indique que la commande d'expédition a été créée et que les articles nous ont été remis aux fins de livraison (disponible seulement lorsque vous utilisez les OEE ou Colis clic). (Disponible avec des avis par courriel).

Exception – Vous informe de toute interruption imprévue de la livraison. (Disponible avec des avis par courriel et message texte).

En voici quelques exemples :

- les articles refusés ou renvoyés à l'expéditeur;
- les articles retardés en raison de circonstances indépendantes de notre volonté;
- les erreurs d'adressage;
- les erreurs de transport.

Livraison – Vous avise lorsque l'article est (Disponible avec des avis par courriel et message texte) :

- sorti pour livraison;
- prêt à être ramassé à un bureau de poste;
- confirmé comme ayant été livré à la résidence, dans la boîte postale communautaire ou dans l'armoire à colis.

En ligne

Nous nous engageons à fournir un balayage à la livraison pour chaque article ayant un code à barres qui :

- est livré avec succès;
- est jugé non distribuable et renvoyé à l'expéditeur.

Cette activité fournit une confirmation électronique de l'état de la livraison. Au moment de la livraison ou de la tentative de livraison, le numéro de l'article est balayé et la date et l'heure sont saisies. Ces données sont habituellement disponibles sur notre [page Repérage](#) immédiatement après la livraison et au plus tard à midi le jour ouvrable suivant la livraison.

Par téléphone

Vous pouvez recevoir des mises à jour par l'entremise d'un système automatisé de réponse vocale en composant le 1 866 607-6301.

8.4 Options de couverture

Couverture-responsabilité

Les services Priorité^{MC}, Xpresspost^{MC} et Colis accélérés^{MC} sont accompagnés d'une couverture-responsabilité d'un montant maximal de 100 \$ (y compris les produits prépayés) en cas de perte, de dommages ou de défaillance du service d'envoi contre remboursement (CR)¹.

La première tranche de 100 \$ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard^{MC}. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier selon la nature des articles expédiés et du service utilisé. Certaines conditions s'appliquent. Consulter la [rubrique Limitation de la responsabilité et garantie des conditions générales](#) pour de plus amples renseignements.

La couverture-responsabilité n'est pas incluse pour le service Xpresspost^{MC} certifié.

1. L'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés.

Couverture-responsabilité supplémentaire

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. Consultez les [conditions générales](#) pour obtenir plus de renseignements.

8.5 Envoi contre remboursement (CR)

L'option d'envoi CR est offerte pour la plupart des envois du régime intérieur, moyennant des frais supplémentaires. Cette option n'est pas offerte dans les bureaux de poste non automatisés. 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 CR est offerte pour des transactions allant jusqu'à 999.99 \$ dans un bureau de poste ou lorsque vous utilisez notre [outil CR](#). Pour les clients commerciaux qui détiennent une convention à commandes, l'option d'envoi CR est offerte pour les transactions allant jusqu'à 5000 \$.

Valeur CR maximale selon le mode de paiement

| <i>Mode de paiement</i> | <i>Valeur</i> |
|-------------------------------------|------------------|
| <i>Carte de crédit</i> | Jusqu'à 100 \$ |
| <i>Argent comptant</i> ¹ | Jusqu'à 1 000 \$ |
| <i>Carte de débit</i> ² | Jusqu'à 5 000 \$ |
| <i>Chèque certifié</i> ³ | Jusqu'à 5 000 \$ |

| <i>Mode de paiement</i> | <i>Valeur</i> |
|--|---------------------|
| <i>Traite bancaire</i> ³ | Jusqu'à 5 000 \$ |
| <i>Mandat-poste</i> ⁴ | Jusqu'à 5 000 \$ |

¹Devise canadienne ou américaine

²Là où le service est offert. Vous devrez peut-être appeler votre banque pour augmenter votre limite.

³Doit être libellé à l'ordre de Postes Canada.

⁴Le montant maximal permis pour un mandat-poste est de 999,99 \$. Tous les mandats-poste doivent être libellés à l'ordre de la Société canadienne des postes.

Renseignements importants au sujet de l'envoi contre remboursement

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.

Vous ne pouvez pas envoyer d'articles que le destinataire n'a pas demandés, ni utiliser l'option CR pour percevoir des sommes qui vous 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 associés aux paiements par :

- mandat-poste;
- traite bancaire;
- 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.

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 CR². 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 nos conditions générales soit en ligne ou à un de nos bureaux de poste pour plus de renseignements.

Des frais de retour s'appliqueront. Nous ne rembourserons pas les frais de l'option CR. Les modalités applicables à l'envoi CR peuvent être consultées en ligne et au bureau de poste.



Remarque :

- Les cartes de débit et de crédit ne sont pas un mode de paiement acceptable dans les bureaux de poste non automatisés.
- Vous ne pouvez pas retourner ou rembourser un envoi CR par notre entremise une fois que le destinataire l'a accepté.
- Si le destinataire veut obtenir un remboursement pour un envoi contre remboursement, les dispositions nécessaires doivent être prises entre l'expéditeur et le destinataire.
- La période de retenue des envois CR est de 15 jours ouvrables (30 jours ouvrables pour les adresses des régions du Nord). Les articles CR qui ne sont pas réclamés durant la période de retenue sont jugés non distribuables et sont renvoyés à l'expéditeur.
- L'option d'envoi contre remboursement 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).

8.6 Développement durable

Expédition carboneutre

Les services Colis standard, Colis accélérés du régime intérieur et la boîte à tarif fixe 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.

8.7 Services avec signature et preuve d'identité

Nos services avec signature et preuve d'identité garantissent que :

- l'article est remis en mains propres et que nous avons une preuve que la livraison a été effectuée;

- nous ne remettons l'article qu'à une personne ayant une pièce d'identité acceptable prouvant l'âge requis (18, 19 ou 21 ans).

Dans cette section

- Signature
 - Copie papier de la signature
 - Preuve d'âge (18, 19 ou 21 ans)
-

Signature

En achetant l'option Signature (une option sans frais pour le service Priorité^{MC} et le service Xpresspost^{MC} certifié), vous vous assurez que l'article est remis en mains propres à la livraison et qu'il y a une preuve de cette activité. Nous consignons le nom de la personne qui signe et sa signature. Vous devrez sélectionner l'option Signature au moment de l'expédition pour vous assurer qu'elle est saisie comme il se doit et associée à un numéro de repérage unique. L'achat de l'option Signature est obligatoire pour toute couverture-responsabilité supplémentaire. Pour le service Priorité, l'option Signature sans frais doit être sélectionnée lorsque la couverture-responsabilité supplémentaire est achetée.

Si le client refuse de signer, l'agent de livraison inscrira « SIGNATURE REFUSÉE » aux fins de suivi de l'article. Avant de remettre l'article, l'agent de livraison saisira le nom de famille et l'initiale du prénom du destinataire. Ce procédé varie pour les articles expédiés par le service Xpresspost^{MC} certifié. Si le destinataire refuse de signer au moment de la livraison, l'article sera renvoyé à l'expéditeur d'origine (Renvoi à l'expéditeur).

Lorsque nous recueillons la signature à la porte :

Lorsqu'une personne répond à la porte, l'agent de livraison obtiendra la signature et le nom du signataire, puis remettra l'article au destinataire. Nous ne livrons pas les articles nécessitant une signature aux enfants. Si personne ne répond, l'agent de livraison laissera une carte Avis de livraison dans le réceptacle à courrier du destinataire, qui le dirigera vers le bureau de poste désigné pour ramasser son article.

Lorsque la signature est recueillie au bureau de poste :

Seul le destinataire, une personne résidant à la même adresse (cohabitant) ou le représentant autorisé du destinataire peut ramasser un article avec signature au bureau de poste.

Le destinataire doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur l'article. Consultez notre [page Les politiques](#) pour en savoir plus.

Si une personne ramasse un article adressé à une autre personne, elle doit présenter une pièce d'identité avec photo valide émise par le gouvernement et l'un des documents suivants :

- la carte Avis de livraison ou une copie de l'avis électronique de livraison dûment remplie et signée par le destinataire et indiquant en caractères d'imprimerie le nom de la personne autorisée à ramasser l'article;
- un document juridique démontrant qu'elle a le droit d'agir au nom de la personne, par exemple une procuration ou une nomination à titre de fiduciaire;
- une lettre d'autorisation.

Si une personne vivant en cohabitation ramasse un colis au bureau de poste au nom du destinataire, cette personne doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement portant la même adresse que celle indiquée sur l'article. Si la pièce d'identité ne montre pas l'adresse, nous aurons besoin d'une preuve de résidence (par exemple, une facture de services publics).

Copie papier de la signature

Si vous avez sélectionné l'option Signature au moment de l'expédition et que vous avez besoin d'une copie papier du nom et de la signature de la personne qui a signé pour l'article, nous offrons cette option.

Preuve d'âge (18, 19 ou 21 ans)

L'option Preuve d'âge est offerte (moyennant des frais) pour :

- les titulaires de carte du programme Solutions pour petites entreprises;
- les expéditeurs commerciaux utilisant un logiciel d'expédition approuvé par Postes Canada.

L'option Preuve d'âge garantit que, si le destinataire semble avoir moins de 30 ans, nous :

- demanderons une pièce d'identité avec photo prouvant l'âge;
- consignerons la signature et le nom du signataire.

Nous ne remettrons l'article qu'à une personne ayant une pièce d'identité acceptable prouvant l'âge requis (18, 19 ou 21 ans) que vous avez choisi sous l'option Preuve d'âge. Visitez notre [page Les politiques](#) pour obtenir une liste de l'âge de la majorité par province ou territoire.



Remarque: Étant donné que l'âge légal pour certaines marchandises peut différer de l'âge de la majorité selon la province ou le territoire, il vous incombe de vous assurer de sélectionner le bon âge sous l'option Preuve d'âge.

8.8 Options de livraison à la carte

Les options de livraison flexibles gratuites suivantes sont offertes aux titulaires de carte du programme Solutions pour petites entreprises ou aux clients commerciaux contractuels (à l'exception du service FlexiLivraison^{MC}) lorsqu'ils utilisent nos Outils électroniques d'expédition (OEE) ou Colis clic (à l'exception de l'outil Expédier en ligne).

Dans cette section

- Laisser à la porte (pas d'avis)
- Aucune « remise en lieu sûr »
- Carte Retenue pour ramassage
- Livrer au bureau de poste
- FlexiLivraison^{MC} pour les clients sans contrat

Laisser à la porte (pas d'avis)

Cette option est offerte uniquement pour les articles habituellement livrés à la porte. Nous ferons une tentative de livraison à la porte.

Si personne n'est disponible et que l'article est d'une dimension convenable :

- nous le laisserons dans le réceptacle à courrier du destinataire.

Si l'article n'entre pas dans le réceptacle à courrier ou si celui-ci est plein, et s'il y a un endroit où il est possible de déposer l'article en lieu sûr (c'est-à-dire un endroit sécuritaire où l'article peut être laissé à l'abri des intempéries et hors de la vue des passants) :

- Nous déposerons l'article en lieu sûr et une photo sera prise au moment de la livraison (fonction de confirmation par photo de la livraison). La photo indique l'emplacement de l'article livré et elle peut être consultée en ligne par le destinataire

dans leur compte de Postes Canada.

Si la remise en lieu sûr n'est pas possible :

- nous laisserons une carte Avis de livraison et le destinataire pourra ramasser l'article au bureau de poste désigné.

Aucune « remise en lieu sûr »

Cette option modifie uniquement le procédé de livraison applicable aux articles livrés à la porte.

Nous laisserons l'article dans le réceptacle à courrier du destinataire.

Si l'article n'entre pas :

- nous ferons une tentative de livraison à la porte.

Si personne ne répond pour recevoir l'article :

- nous laisserons une carte Avis de livraison et le destinataire pourra ramasser l'article au bureau de poste désigné.

Carte Retenue pour ramassage

Cette option est idéale pour les envois contenant des produits thermosensibles. Nous laisserons une carte Avis de livraison au destinataire et acheminerons l'article au bureau de poste désigné. Le destinataire (ou son représentant) doit présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement au moment de ramasser l'article. Nous ne ferons pas de tentative de livraison à la porte.

Livrer au bureau de poste

Cette option est offerte par l'entremise de nos services Web (elle n'est pas offerte comme option de livraison avec l'outil Colis clic). Cette option permet à vos clients en ligne de faire livrer leurs articles par le service Xpresspost^{MC} ou Colis accélérés^{MC} au bureau de poste de leur choix. Nous disposons d'un vaste réseau de bureaux de poste sécuritaires, qui rend cette option idéale pour les articles thermosensibles ou de grande valeur. Nous ne ferons pas de tentative de livraison à la porte.

Nous enverrons un avis électronique automatisé au destinataire une fois que l'article aura été livré au bureau de poste. L'avis électronique indiquera que le colis est prêt pour le ramassage. Si le destinataire n'a pas ramassé l'article après cinq jours, il recevra un deuxième courriel et un message téléphonique afin de lui rappeler de venir récupérer l'article.

Au bureau de poste, nous demanderons au destinataire (ou à son représentant) de présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement à des fins d'authentification. Si l'article n'a toujours pas été ramassé au bout de 15 jours, nous le retournerons à l'adresse d'origine indiquée sur l'étiquette d'expédition.

FlexiLivraisonMC pour les clients sans contrat

FlexiLivraison^{MC} est un service exclusif de Postes Canada qui vous permet de faire livrer vos achats en ligne au bureau de poste de votre choix (ce service n'est pas offert dans Colis clic comme option de livraison).

Voici comment configurer le service FlexiLivraison :

1. Inscrivez-vous en une seule fois et gratuitement au service FlexiLivraison.
2. Choisissez votre bureau de poste préféré. Vous recevrez une adresse FlexiLivraison à utiliser pour chaque emplacement et votre code d'identification unique.
3. Achetez en ligne et utilisez votre adresse FlexiLivraison pour l'expédition.

Le commerçant (qui accepte les livraisons aux cases postales) expédie l'article.

Par exemple :

PIERRE UNTEL
CP 99900 MJ 123 456
CSP PLACE POSTES CANADA
OTTAWA ON K1V 2R3

Nous enverrons un premier avis par courriel au destinataire une fois que l'article aura été livré au bureau de poste. Le courriel indique que le colis est prêt pour le ramassage. Si le destinataire n'a pas ramassé l'article après cinq jours, il recevra un courriel d'avis final et un message téléphonique afin de lui rappeler de venir récupérer l'article.

Au bureau de poste, nous demanderons au destinataire (ou à son représentant) de présenter une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement à des fins d'authentification. Si personne n'a ramassé l'article après 15 jours civils, nous le retournerons à l'adresse d'origine indiquée sur l'étiquette d'expédition.

8.9 Services de ramassage

Nous offrons des services pratiques de ramassage de colis. Si vous avez des colis qui sont prêts à être expédiés, laissez-nous les ramasser pour vous.

Dans cette section

- Ramassage périodique (à horaire fixe)
- Ramassage unique sur demande
- Ramassage unique sur demande en tierce partie

Ramassage périodique (à horaire fixe)

Le service de ramassage périodique (à horaire fixe) convient aux expéditeurs les plus fréquents. Ce service est offert les jours ouvrables et peut être organisé à une heure convenue par les deux parties, de façon à assurer le dépôt efficace de vos articles dans notre réseau de livraison.

Niveaux de frais

Nous calculons les frais de ramassage périodique (à horaire fixe) sur le total annuel de vos achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage. Ce tarif hebdomadaire fixe permet de prévoir et d'établir les budgets plus facilement, surtout si les volumes de vos envois varient d'une semaine à l'autre. Il y a deux niveaux de frais de ramassage périodique (à horaire fixe) :

| <i>Achats annuels de services d'expédition de colis</i> | <i>Frais</i> |
|---|--|
| 15 000 \$ ou plus | Aucuns frais |
| Entre 2 500 \$ et 14 999 \$ | Offert moyennant des frais hebdomadaires |
| Moins de 2 500 \$ | Ramassage périodique (à horaire fixe) non disponible |

Les achats annuels (12 mois) de services d'expédition de colis incluent les frais d'expéditions de colis et ceux associés aux options, à l'exception des frais de ramassage et des taxes.

Nous examinerons vos achats de services d'expédition de colis par emplacement de ramassage pour déterminer votre éligibilité au service de ramassage et les frais connexes.

Le service de ramassage périodique (à horaire fixe) est offert pour :

- les clients titulaires d'un contrat à commandes (paiement par compte ou par carte de crédit);
- les titulaires de carte du programme Solutions pour petites entreprises (paiement par carte de crédit).

Les achats des services de colis à destination des É.-U. et du régime international sont regroupés avec les achats des services de colis du Canada en vue de la détermination de vos frais hebdomadaires.

Ramassage unique sur demande

Utilisez le service de ramassage sur demande pour organiser un ramassage unique à une heure 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^{MC}**.

Vous pouvez organiser des ramassages :

- jusqu'à 90 jours à l'avance en utilisant un numéro de compte ou une carte de crédit sauvegardée dans votre profil comme mode de paiement;
- cinq jours ouvrables à l'avance sans carte de crédit sauvegardée dans votre profil;
- le même jour ouvrable, si vous faites la demande avant les heures limites locales.

Ramassage unique sur demande en tierce partie

Le ramassage sur demande en tierce partie vous permet d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un emplacement d'un tiers ou à une autre adresse. Vous pouvez prendre des dispositions pour le ramassage à l'adresse d'un tiers vous-mêmes ou fournir au tiers votre numéro de client à sept chiffres pour qu'il organise le ramassage sur demande. Si vous voulez autoriser un tiers à utiliser votre numéro de compte pour le service de ramassage sur demande en tierce partie, veuillez communiquer avec votre représentant des ventes.

Visitez notre page [Planifier un ramassage tout temps](#) ou [communiquez avec le Service à la clientèle](#) pendant les heures d'ouverture pour faire ce qui suit :

- modifier un ramassage unique sur demande;
- vérifier la disponibilité du service de ramassage;
- vérifier les heures limites pour votre secteur.

8.10 Renvoi à l'expéditeur

Nous traiterons un colis comme un Renvoi à l'expéditeur si votre colis est dans l'une ou plusieurs des conditions suivantes et si personne ne l'a ouvert :

- l'article est refusé par le destinataire ou porte la mention « Déménagé » ou « Inconnu » (occupant);
- l'article n'a pas été réclamé par le destinataire;
- l'adresse de livraison est incomplète ou inexistante;
- il s'agit d'un article de départ d'origine qui ne porte pas d'étiquette du service de retour de colis;
- une étiquette manuelle d'expédition pour envoi contre remboursement (CR) (33-086-397 ou 33-086-414) est employée.

Nous tentons de livrer tous les colis. Mais si nous ne pouvons pas effectuer la livraison, nous retournerons le colis à l'adresse d'origine sur l'étiquette d'expédition. Si l'article demeure intact, les frais de renvoi à l'expéditeur ne comprennent pas les frais de caractéristiques et d'options. Tous les frais d'expédition associés au renvoi à l'expéditeur sont votre responsabilité (celle de l'expéditeur). Les frais sont calculés en fonction du poids réel ou de l'équivalent volumétrique du poids réel, selon celui qui est le plus élevé.

Toutes les garanties de livraison à temps sont nulles pour les articles renvoyés à l'expéditeur. Nous traitons les articles renvoyés à l'expéditeur refusés par vous (l'expéditeur) comme des articles non distribuables et nous les jetons ou les recyclons à vos frais, conformément à notre politique sur les articles non distribuables.



À noter : Nous offrons une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommage jusqu'à concurrence de 100 \$ pour :

- Priorité^{MC}
- Xpresspost^{MC}
- Colis accélérés^{MC}

Une couverture-responsabilité supplémentaire n'est pas disponible.

9. Étiquettes d'identification

Selon le service que vous utilisez pour expédier votre article, vous pourriez devoir apposer une étiquette d'identification.

Étiquettes

Les articles doivent porter l'adresse de destination et l'adresse de retour, ainsi qu'une étiquette avec code à barres avec un identificateur de service (Colis standard, Colis accélérés, Xpresspost^{MC} ou Priorité^{MC}).



Étiquette
d'identification
Priorité^{MC} (33-086-
386)



Étiquette
d'identification
Xpresspost^{MC} (33-
086-572)



Étiquette
d'identification Colis
accélérés^{MC} (40-
076-589)



Étiquette
d'identification Colis
standard^{MC} (en haut
du formulaire 33-086-
561)

10. Exigences relatives à l'emballage

Tous les articles doivent être conformes à nos exigences en matière d'emballage et ne doivent pas contenir de matières dangereuses ou interdites. Les articles qui sont mal emballés, mal étiquetés ou pour lesquels il manque des documents pertinents peuvent être retardés, refusés et retournés à vos frais.

Si vous déposez des articles non emballés en raison de leur forme ou de leurs dimensions (p. ex., seaux, pneus), vous devez payer un droit supplémentaire pour articles non emballés.



Remarque :

- Nous ne combinons jamais le droit supplémentaire pour articles surdimensionnés et le droit supplémentaire pour articles non emballés. Si vous payez le droit supplémentaire pour articles non emballés, nous annulons le droit supplémentaire pour articles surdimensionnés et vice versa.
- Nous appliquerons un supplément aux envois dans des tubes d'expédition cylindriques.

Articles non emballés

Nous appliquerons un supplément aux articles non emballés.

1

- il n'est pas entièrement enfermé dans un conteneur d'expédition extérieur, comme une boîte en carton ondulé;
- il n'est pas emballé de façon sécuritaire;
- il est de forme irrégulière, cylindrique ou ronde, peu importe si vous enveloppez l'article dans du plastique ou du cellophane (par exemple, les pneus ou les tapis);
- il n'est pas entièrement contenu par l'emballage (p. ex., silencieux, tuyaux d'échappement arrière).

¹ Cette liste n'est pas exhaustive.



Remarque :

- L'emballage adéquat est votre seule responsabilité.
- Le contenu de la boîte à tarif fixe doit correspondre aux dimensions définies et permettre aux rabats d'être bien scellés. Vous ne pouvez pas modifier la forme ou la taille de la boîte à tarif fixe.
- Pour connaître les exigences en matière d'emballage, consultez l'[ABC de l'expédition](#).

11. Exigences en matière d'adressage

Tous les articles doivent porter une adresse postale lisible et une adresse de retour au Canada, y compris :

- le bon code postal;
- un code à barres autorisé de Postes Canada;
- une preuve de paiement.

Pour en savoir plus, consultez nos [directives d'adressage](#)



Remarque : Si une erreur d'adressage entraîne un retard de livraison d'un article, la garantie de service ne s'applique pas.

12. Exigences en matière de dépôt

Nous offrons les options suivantes pour le dépôt des articles :

Bureau de poste

Vous pouvez déposer des articles à un bureau de poste pendant les heures d'acceptation annoncées. Visitez notre [page de soutien](#) ou appelez le service à la clientèle au 1 866 607-6301 pour trouver une installation postale approuvée par

Postes Canada.

Boîte aux lettres publique

Si les dimensions le permettent, vous pouvez déposer les articles suivants dans une boîte aux lettres publique (à l'exception des articles Priorité^{MC}) :

- produits prépayés peuvent être déposés à n'importe quelle installation postale ou boîte aux lettres publique de Postes Canada, si aucune autre option n'est achetée, ou ramassés dans le cadre d'un service de ramassage de Postes Canada ;
- articles traités et payés (par carte de crédit ou par compte de fournisseur) par l'entremise des Outils électroniques d'expédition (OEE) ou d'Expédier en ligne.



Remarque : Les articles Priorité^{MC} ne peuvent être déposés dans une boîte aux lettres publique, dans un réceptacle à colis ou tout autre réceptacle semblable en raison du court délai de transit de ces paquets. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux articles déposés dans de tels réceptacles.

13. Options de livraison

Nous offrons les options suivantes pour la livraison d'articles au Canada.

Articles avec signature (sans l'option d'envoi contre remboursement)

| <i>Destination de livraison</i> | <i>Procédure</i> |
|--|--|
| Boîte postale communautaire et boîte postale multiple | Nous ferons une tentative de livraison à la porte ¹ du destinataire. Si personne ne répond, nous laisserons une carte Avis de livraison ² à la porte. |

| <i>Destination de livraison</i> | <i>Procédure</i> |
|---------------------------------------|---|
| Porte | <p>Nous ferons une tentative de livraison à la porte ¹ du destinataire.</p> <p>Si personne ne répond, nous laisserons une carte Avis de livraison ² à la porte.</p> |
| Boîte aux lettres rurale | <p>Nous ferons une tentative de livraison à la porte ¹ du destinataire.</p> <p>Si personne ne répond, nous laisserons une carte Avis de livraison ² à la porte.</p> |
| Case postale ou poste restante | Nous laisserons une carte Avis de livraison ² dans la case postale. |

Articles avec option contre remboursement (y compris l'option Signature)

| <i>Destination de livraison</i> | <i>Procédure</i> |
|--|--|
| Boîte postale communautaire et boîte postale multiple | <p>Nous livrerons l'article dans la boîte aux lettres ou le compartiment à colis.</p> <p>Si l'article est trop grand pour la boîte aux lettres ou le compartiment à colis, nous effectuerons une tentative de livraison à la porte du destinataire¹.</p> <p>Si personne ne répond, nous pouvons laisser l'article en lieu sûr³ ou laisser une carte Avis de livraison ² à la porte.</p> |

| <i>Destination de livraison</i> | <i>Procédure</i> |
|---------------------------------------|---|
| Porte | <p>Nous livrerons l'article à la porte.</p> <p>Si personne ne peut prendre livraison de l'article et qu'il est trop grand pour la boîte aux lettres, nous pourrions le déposer en lieu sûr³ ou laisser une carte Avis de livraison² à la porte.</p> |
| Boîte aux lettres rurale | <p>Nous livrerons l'article dans la boîte aux lettres.</p> <p>Si l'article est trop grand, nous laisserons une carte Avis de livraison² dans la boîte aux lettres.</p> |
| Case postale ou poste restante | <p>Nous livrerons l'article dans la case postale du destinataire.</p> <p>Si l'article n'entre pas dans la case postale, nous y laisserons une carte Avis de livraison².</p> |

Articles sans signature ou envoi contre remboursement

| <i>Destination de livraison</i> | <i>Procédure</i> |
|--|---|
| Boîte postale communautaire et boîte postale multiple | <p>Nous livrerons l'article dans la boîte aux lettres ou le compartiment à colis.</p> <p>Si l'article est trop grand pour la boîte aux lettres ou le compartiment à colis, nous effectuerons une tentative de livraison à la porte du destinataire¹.</p> <p>Si personne ne répond, nous pouvons laisser l'article en lieu sûr³ ou laisser une carte Avis de livraison² à la porte.</p> |

Destination de livraison**Procédure****Porte**

Nous livrerons l'article à la porte.

Si personne ne peut prendre livraison de l'article et qu'il est trop grand pour la boîte aux lettres, nous pourrions le déposer en lieu sûr³ ou laisser une carte Avis de livraison² à la porte.

Boîte aux lettres rurale

Nous livrerons l'article dans la boîte aux lettres.

Si l'article est trop grand, nous laisserons une carte Avis de livraison² dans la boîte aux lettres.

Case postale ou poste restante

Nous livrerons l'article dans la case postale du destinataire.

Si l'article n'entre pas dans la case postale, nous y laisserons une carte Avis de livraison².

¹ Dans les zones rurales, lorsque la boîte aux lettres du destinataire est soit une boîte postale communautaire, une boîte postale multiple ou une boîte aux lettres rurale, nous effectuerons une tentative de livraison à la porte lorsque le client demeure à moins de 500 m du trajet de livraison. Sinon, nous laisserons une carte Avis de livraison² dans la boîte aux lettres du destinataire.

² Nous utilisons une carte Avis de livraison pour aviser le destinataire que l'article est prêt à être ramassé à un bureau de poste local. Nous enverrons une carte Avis final au destinataire s'il n'a pas ramassé l'article après cinq jours civils. Nous conserverons l'article au bureau de poste pendant 15 jours civils, après quoi il sera renvoyé à l'expéditeur.

Dans le cas d'immeubles d'habitation, nous ferons une tentative de livraison à la porte. Dans les immeubles avec système d'interphone, nous considérons le fait de sonner chez le client comme une tentative de livraison. Dans les cas où l'ascenseur est hors service, nous ferons une tentative de livraison dans la mesure du possible, en tenant compte de la sécurité. Sinon, nous laisserons une carte Avis de livraison pour le destinataire.

Dans le cas des copropriétés, le gardien de sécurité ou le concierge peut signer au nom du client (résidant), selon l'entente signée avec ce dernier et à condition qu'il ait rempli et soumis un formulaire Lettre d'autorisation. Le résidant doit nous remettre un exemplaire de ce document.

³ À notre discrétion, nous pouvons laisser l'article en lieu sûr s'il ne nécessite pas de signature et qu'il ne s'agit pas d'un envoi contre remboursement. Dans le cas d'un immeuble d'habitation, nous pourrions laisser l'article au service d'administration de l'immeuble.

14. Acceptation d'un envoi commercial au Canada

Avant d'accepter un envoi commercial, assurez-vous de ce qui suit :

- une étiquette d'expédition est apposée sur chacun des colis et ils sont tous inscrits sur le manifeste; un manifeste dûment rempli peut être joint à un envoi qui contient plus d'un colis;
- le formulaire de connaissance fait office à la fois de manifeste et d'étiquette d'expédition pour un article unique;
- les articles portent une adresse de destination complète et une adresse de retour au Canada;
- le poids de l'article ne dépasse pas 30 kg;
- les options de livraison, les dimensions et le poids inscrits sur l'étiquette d'expédition de chaque article correspondent aux documents de commande;
- chaque article porte un code à barres officiel de Postes Canada qui est :
 - intact;
 - lisible (non dissimulé);
 - plat (non plié, plissé ou froissé);
 - idéalement placé sur l'article dans le sens de la longueur;
- les codes à barres ne sont pas repliés ou rabattus sur le rebord de l'article.