Conditions générales

Pour les clients qui ne détiennent pas une convention à commandes

En vigueur le 3 septembre 2024

postescanada.ca/servicespostaux

MC Marques des commerce de la Société canadienne des postes

T455447

Mises à jour importants

Description du changement	Emplacement
Révision v1.4 (affiché le 3 septembre 2024)	**En vigueur le 3 septembre 2024**
Confirmation par photo de la livraison – clarification sur les réclamations	Section 12.1.4
Révision v1.3 (affiché le 1er août 2023)	**En vigueur le 1er août 2023**
Ajout d'une définition pour Montant de l'envoi CR.	Section 1
Remplacement de la définition Articles fragiles	Section 1
Remplacement de la définition Produits et services	Section 1
Remplacement de toute la section 12 Limitation de responsabilité et réclamations	Section 12
Révision v1.2 (affiché le 10 janvier 2022)	**En vigueur le 10 janvier 2022**
Supprimé la preuve d'identité	Section 12.1.8
Révision v1.1 (affiché le 15 juillet 2021)	**En vigueur le 15 juillet 2021**
Ajout d'une définition pour Période de pointe.	Section 1
Clarification du type de jour dans Garantie de livraison à temps-Demande d'indemnité motivé par un retard.	Section 12.1.8
Modification v1.0 (affiché le 11 janvier 2021)	**En vigueur le 11 janvier 2021**
Clarification du type de jour dans Garantie de livraison à temps-Demande d'indemnité motivé par un retard.	Section 12.1.8

Lorsque le document contient une modification ou une révision, la version sera modifiée comme suit :

- lorsqu'un document contient une modification, la version de celui-ci sera modifiée comme suit : 2.0 ou 3.0
- lorsqu'un document contient une révision, la version de celui-ci sera modifiée comme suit : version 1.1, 1.2.

Table des matières

Conditions Génerales pour les clients qui ne détiennent pas une convention à commandes. 1

1 Définitions 1

2 Obligations de Postes Canada 2

3 Obligations du client 2

4 Privilège exclusif 3

5 Confidentialité 3

6 Critères d'admissibilité 3

7 Suppléments 4

8 Devises 4

9 Convention entière 4

10 Lois applicables 4

11 Retard excusable 5

12 Limitation de responsabilité 5

Conditions Génerales pour les clients qui ne détiennent pas une convention à commandes

Les conditions générales ci-énoncées s'appliquent aux produits et services de clients qui expédient sans avoir conclu un contrat à commandes avec Postes Canada. Tous les autres envois doivent se conformer aux exigences stipulées dans le contrat à commandes de Postes Canada applicable, lequel doit avoir été conclu entre le client et Postes Canada.

1 Définitions

1.1

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

1.2

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

1.3

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

1.4

« Convention » correspond au sens donné à la Section 9.

1.5

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

1.6

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

1.7

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

1.8

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

1.9

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

1.10

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

1.11

« Tarifs publiés applicables » correspond, dans le cas de chaque produit et service, aux tarifs applicables comprenant les frais ou suppléments établis par Postes Canada sans inclure les pourcentages de réduction applicables et entrant en vigueur au moment du dépôt, tels qu'ils sont publiés ou rendus disponibles par Postes Canada en vue d'une application générale à ses clients et modifiés de temps à autre. Visitez le site Web postescanada.ca/servicespostaux pour obtenir les tarifs publiés applicables.

1.12

La signification des **autres termes** qui ne sont pas définis précisément dans les présentes Conditions générales provient du *Glossaire* du site *Information sur les services postaux* accessible à l'adresse postescanada.ca/servicespostaux.

2 Obligations de Postes Canada

2.1

Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés conformément aux normes de livraison applicables établies dans le *Guide des postes du Canada*. À moins d'être expressément énoncées, les normes de livraison établies par Postes Canada relativement à ses produits et services ne sont pas des garanties d'exécution.

2.2

Postes Canada convient de fournir ou de rendre accessible au client le *Guide des postes du Canada* ou toute autre information sur le client publiée par Postes Canada. La version à jour du *Guide des postes du Canada* est affichée à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

2.3

Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre des produits ou des services, ou de modifier d'une quelque autre façon les exigences, y compris les présentes Conditions générales, le *Guide des postes du Canada* et les tarifs, et ce, en tout temps.

3 Obligations du client

3.1

Le client convient de préparer adéquatement chaque article et de respecter tous les critères applicables, notamment les exigences en matière de dimensions, de poids et de volume minimal, le cas échéant, conformément au *Guide des postes du Canada*.

3.2

Le client convient d'acheter les articles selon les tarifs publiés applicables et de les déposer à l'endroit indiqué. Les tarifs publiés applicables demandés peuvent faire l'objet d'une vérification, d'une correction ou d'un rajustement relativement aux frais, aux droits supplémentaires et aux taxes applicables.

3.3

Le client convient de rembourser à Postes Canada tous les coûts additionnels liés aux droits terminaux notamment, mais sans s'y limiter, pour le courrier en vrac et les frais de réexpédition imposés par l'administration postale de destination, comme le stipule la convention postale universelle.

3.4

Outre l'indemnisation mentionnée dans la Section 7, le client s'engage à indemniser Postes Canada de toutes réclamations et demandes de même que de tout préjudice et dommage, direct ou indirect, que Postes Canada et son représentant désigné pourraient subirà la suite du non-respect des modalités de la présente convention, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec le non-respect de ces modalités.

4 Privilège exclusif

4.1

Le client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux règlements y afférents, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la distribution du courrier au Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de la Société canadienne des postes (postescanada.ca/guidedespostes).

5 Confidentialité

5.1

Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour assurer la protection de l'information confidentielle et des renseignements personnels qu'elle traite. Postes Canada est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral et à la *Loi sur la Société canadienne des postes*. Toute tierce partie qui participe à la manipulation d'information de nature confidentielle au nom de Postes Canada doit respecter les dispositions contractuelles à ce sujet. Pour consulter l'énoncé de confidentialité de Postes Canada, visitez le postescanada.ca.

6 Critères d'admissibilité

6.1

Tous les articles expédiés doivent satisfaire aux exigences établies dans le *Guide des postes du Canada* et, sauf les services Priorité[MC] Mondial,à celles de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et des règlements y afférents; et pour ce qui est des articles du régime international,à celles de l'*Union postale universelle* (UPU), des administrations postales d'arrivée et des lois des pays de destination, toutes ces exigences pouvant être modifiées de temps à autre. Les articles non conformes aux exigences susmentionnées ne pourront être expédiés et pourraient ne pas être admissibles au service choisi. Postes Canada et Priorité[MC] Mondial se réservent chacun le droit de refuser, à leur seule discrétion, tout article qu'elles jugent respectivement non admissible.

6.2

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

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

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

c) assujettis à un supplément;

d) refusés;

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

6.3

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

7 Suppléments

7.1

Les articles déposés aux termes de la présente convention peuvent être assujettis à l'un ou plusieurs des suppléments suivants :

- supplément pour non-conformité aux spécifications du courrier ou aux exigences de préparation;
- supplément pour carburant;
- droit supplémentaire pour tube d'expédition;
- supplément de manutention additionnel (articles surdimensionnés et non emballés);
- supplément pour articles non conformes.

Les détails relatifs à ces suppléments sont donnés dans le site *Information sur les services postaux* à l'adresse postescanada.ca/servicespostaux. Postes Canada peut modifier les suppléments en tout temps.

8 Devises

8.1

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

9 Convention entière

9.1

Le client convient que les documents de commande dûment remplis et les autres documents mentionnés constituent la convention entière conclue pour les services avec Postes Canada et le client accepte d'être lié par les dispositions y figurant.

9.2

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

a) les documents de commande (p. ex. *Déclaration de dépôt*, *Manifeste*, étiquette d'expédition, reçu de Poses Canada);

b) les présentes Conditions générales;

c) le *Guide des postes du Canada*;

d) toute Grille tarifaire applicable;

e) tout autre document dont il est question dans la présente.

Les documents susmentionnés peuvent être modifiés de temps à autre.

9.3

Aucune représentation, négociation ou condition verbale ou écrite ne lie les parties, à l'exception de celles établies expressément dans une entente écrite signée par un représentant dûment autorisé de chacune des parties.

10 Lois applicables

10.1

Si le client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente Convention doit être interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province d'Ontario, au Canada, lesquelles la régissent, et à toutes les lois fédérales qui s'y appliquent. La province d'Ontario au Canada est le lieu désigné pour les interventions judiciaires.

11 Retard excusable

11.1

Postes Canada ne sera redevable envers le client en cas de retard ou d'inexécution pour des raisons indépendantes de sa volonté dont, entre autres et sans limitation, les conflits de travail, les épidémies et les cas de force majeure, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, de conditionnement de l'air et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement, le cas échéant, ou les retards liés à l'intervention des autorités douanières.

12 Conditions générales

12.1 Limitation de responsabilité et réclamations

12.1.1 Types de réclamations

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

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

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

Certaines conditions et exclusions s'appliquent. Postes Canada n'est pas responsable du paiement des réclamations pour perte, dommages, défaillance du service d'envoi CR ou retard qui ne respectent pas les exigences de la section 12.1 (Limitation de responsabilité et réclamations).

12.1.2 Limitation de responsabilité

Sauf indication contraire explicite à la section 12.1 (Limitation de responsabilité et réclamations), Postes Canada ne peut pas être tenue responsable de quelque dommage direct, indirect, général, particulier, accessoire ou consécutif que ce soit découlant de la présente convention, et ce, que ce soit sur la base d'un contrat, d'un délit civil (y compris, sans toutefois s'y limiter, une négligence ou une négligence grave) ou d'une autre théorie juridique, même si Postes Canada est expressément informée de la possibilité de tels dommages. Sans limiter ce qui précède :

a) La seule responsabilité de Postes Canada découlant de la présente convention concerne les réclamations pour perte, les réclamations pour dommages, les réclamations pour défaillance du service d'envoi CR et les réclamations pour retard présentées et admissibles au paiement conformément à la section 12.1 (Limitation de responsabilité et réclamations). Une brève description de chaque type de réclamation est fournie à la section 12.1.1 (Types de réclamations). La seule responsabilité de Postes Canada à l'égard de ces réclamations est énoncée explicitement aux sections 12.1.5 (Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé), 12.1.6 (Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR), 12.1.10.2 (Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour article en retard) et 12.1.10.3 (Paiement des réclamations pour retard), le cas échéant; et

a) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou de dommages de nature consécutive, isolée ou indirecte à la suite de ou découlant de la non-livraison ou du retard de livraison d'envois à délai de livraison convenu par Postes Canada. Cette perte ou ces dommages doivent expressément comprendre les pertes ou les dommages causés par l'envoi de soumissions, de propositions, de documents juridiques ou de sollicitations quelconques, sans toutefois s'y limiter.

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

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

La couverture-responsabilité (plus les frais d'expédition applicables) établit le montant maximum payable par Postes Canada pour les réclamations pour perte, les réclamations pour dommages et les réclamations pour défaillance du service d'envoi CR. Certaines conditions et exceptions s'appliquent. Pour obtenir plus de renseignements, consultez les sections 12.1.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations), 12.1.5 (Obligation de réparer, de remplacer ou de payer une réclamation pour article perdu ou endommagé) et 12.1.6 (Paiement des réclamations pour perte, dommages et défaillance du service d'envoi CR).

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

   - Priorité[MC];
   - Xpresspost[MC] (à l'exception du service Xpresspost certifié);
   - Colis accélérés[MC] (seulement disponible pour les clients Solutions pour petites entreprises[MC]);
   - Colis standard[MC] (à l'exception des documents de bibliothèque); ou
   - Produits prépayés (à l'exception du service Xpresspost certifié);
   - Boîte à tarif fixe.

   comprennent une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 $, sauf s'il s'agit d'un colis standard. Pour plus de certitude, la couverture-responsabilité n'est pas offerte pour le service Xpresspost certifié, qu'il soit commandé ou non en tant que produit prépayé. Nonobstant toute indication contraire :

   i) la première tranche de 100 $ de couverture-responsabilité doit être achetée pour le service Colis standard[MC], et

   ii) l'option d'envoi CR n'est pas disponible avec les produits prépayés.

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

La boîte à tarif fixe inclus une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 $ et aucune couvertureresponsabilité supplémentaire n'est disponible.

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

- Xpresspost[MC] – É.-U.;
- Xpresspost[MC] – International;
- Colis accélérés[MC] – É.-U. (seulement disponible pour les clients Solutions pour petites entreprises[MC]);
- Paquet repérable[MC] – É.-U. et Paquet repérable[MC] – International;
- Colis International[MC]- par avion; ou/ et Colis International[MC] de surface,

comprennent une couverture-responsabilité jusqu'à concurrence de 100 $. Une couverture-responsabilité supplémentaire peut être achetée par tranches de 100 $ jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour la plupart des envois à destination des États-Unis et du régime international, à l'exception des envois des services Paquet repérableMC – É.-U. et Paquet repérable[MC] – International.

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

c) Toutes les options (y compris, sans toutefois s'y limiter, la couverture-responsabilité supplémentaire, la signature et l'envoi CR) doivent être sélectionnées au moment de l'expédition pour s'assurer qu'elles sont saisies comme il se doit et associées à un numéro de repérage unique. Postes Canada ne remboursera pas l'expéditeur pour la couverture-responsabilité excédentaire achetée. La couverture-responsabilité supplémentaire achetée ne s'applique pas aux retours, y compris, sans toutefois s'y limiter, les solutions de renvoi à l'expéditeur et de retour, et les étiquettes de retour de colis.

Seuls les frais de réémission suivants sont couverts par la couverture-responsabilité disponible en cas de perte ou de dommages : frais liés aux passeports, aux doubles de photos de passeport, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire.

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

12.1.4 Exclusions et restrictions relatives aux réclamations

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

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

- des billets de banque ou des pièces de monnaie, à l'exception des billets de banque et pièces de monnaie de collection précisés à l'alinéa 12.1.4 b) ci-dessous;
- des actions;
- des obligations;
- des bons de réduction négociables ou toute autre valeur ou instrument, financier ou juridique, négociable par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux);
- des billets de loterie;
- des timbres-prime;
- des cartes de fidélité;
- des chèques de voyage;
- des échantillons liquides et secs de patients (y compris, sans toutefois s'y limiter, les échantillons biologiques);
- des vestiges de crémation;
- des organes;
- des organismes vivants (y compris, sans toutefois s'y limiter, les plantes et les animaux);

- ou tout autre article non admissible, conformément au Règlement sur les objets inadmissibles, qui est modifié de temps à autre (pour en savoir davantage, consultez le site postescanada.ca/inadmissibles).

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

i) 500 $ pour tout envoi contenant :

- des pièces de monnaie de collection expédiées directement à partir d'un détaillant et accompagnées d'une confirmation de commande du détaillant;
- des bijoux;
- des pierres précieuses et des métaux précieux, ouvrés ou non;
- des timbres-poste oblitérés ou non; ou
- des articles qui ne sont pas autrement précisés à la section 12.1.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations) et qui tirent leur valeur principalement de leur caractère unique, de leur quantité ou disponibilité limitée, ou de leur caractère d'article de collection, y compris, sans toutefois s'y limiter, les cartes à échanger, les souvenirs, les bandes dessinées, les articles autographiés, les antiquités et les œuvres d'art.

ii) 100 $ pour tout envoi contenant :

- des billets de banque de collection expédiés directement à partir d'un détaillant et accompagnés d'une confirmation de commande du détaillant;
- des chèques-cadeaux;
- des cartes-cadeaux; ou
- des cartes d'appels.

c) Les envois contenant l'un des articles suivants ne sont pas admissibles aux réclamations pour dommages :

- des articles fragiles;
- des articles périssables;
- des produits thermosensibles; ou
- des articles à réfrigérer ou à conserver à une température contrôlée pendant le transport.

d) Les envois contenant des objets électroniques ne sont pas admissibles aux réclamations pour dommages s'ils sont expédiés dans des emballages autres que les suivants :

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

e) Toute réclamation pour perte ou dommages liée à un quelconque type de support, d'appareil ou de moyen de stockage de données, qu'il soit intégré ou non à un objet électronique, est limitée au coût de remplacement du support, de l'appareil ou du moyen de stockage, indépendamment de la valeur de son contenu. Sans limiter ce qui précède, Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte de données stockées sur tout type de support, d'appareil ou de moyen de stockage, qu'il soit intégré ou non à un objet électronique.

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

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

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

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

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

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

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

- tout autre transporteur public serait dégagé de toute responsabilité;
- la perte, les dommages, la défaillance du service d'envoi CR ou le retard (le cas échéant) n'ont pas été causés par Postes Canada;
- l'article est perdu, endommagé, retardé ou fait l'objet d'une défaillance du service d'envoi CR en raison de circonstances qui ne sont pas raisonnablement prévisibles ou contrôlables par Postes Canada;
- l'article est livré sans plainte ou preuve de perte, de dommages, de défaillance du service d'envoi CR ou de retard (le cas échéant), ou est livré avec des preuves insuffisantes;
- aucune activité de balayage n'est enregistrée sur l'article ou aucune preuve n'indique que l'article est, ou était, en cours de transmission postale. Un balayage affichant le terme « envoi » signifie seulement que le document d'expédition (ou le manifeste) a été balayé, mais n'indique pas une activité de balayage enregistrée sur l'article individuel;
- un destinataire ou un expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada;
- l'article est de nature commerciale et n'a pas été sollicité par le destinataire;
- la réclamation découle d'un non-respect par le client des exigences liées au service sélectionné, y compris, sans toutefois s'y limiter, le fait d'avoir des articles qui ne respectent pas nos spécifications des produits ou des articles qui ne sont pas emballés de façon adéquate pour en assurer le traitement sécuritaire dans notre réseau;
- la réclamation concerne un envoi, ou un article contenu dans un envoi, qui est exclu de la couverture-responsabilité ou qui n'est pas autrement admissible au type de réclamation présenté;
- la perte, les dommages, le retard ou la défaillance du service d'envoi CR ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
- le montant réclamé ne découle pas directement de la perte, des dommages, du retard ou de la défaillance du service d'envoi CR dont l'article fait l'objet;
- l'article ou la réclamation n'est pas conforme à toutes les exigences énoncées à la section 12.1 (Limitation de responsabilité et réclamations);
- la réclamation concerne :
  - i) un article interdit ou un envoi contenant un article interdit, ou
  - ii) un article faisant l'objet de restrictions ou un envoi contenant un article faisant l'objet de restrictions, pour lequel les restrictions et les exigences spéciales de Postes Canada n'ont pas été respectées. Pour obtenir plus de renseignements sur les articles interdits et faisant l'objet de restrictions, consultez Objets inadmissibles dans le *Guide des postes du Canada* et la section « L'ABC de l'expédition » dans le Guide des postes du Canada. Vous trouverez le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

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

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

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

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

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

ii) verser au client un paiement de réclamation pour l'envoi ou l'article perdu ou endommagé conformément à l'alinéa 12.1.6 a) (Paiement des réclamations pour perte et dommages).

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

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

i) au moindre des montants suivants :

- le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée au moment de l'envoi;
- le montant maximum par réclamation pouvant être versé en vertu de l'alinéa 12.1.4 b) (le cas échéant);
- la valeur réelle de l'article expédié qui a été perdu ou endommagé. La valeur réelle correspondra aux frais de l'expéditeur, au coût en magasin, au coût de la réparation, au montant de la dépréciation ou au coût de remplacement, comme jugé approprié par Postes Canada à sa seule discrétion,

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

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

Chaque paiement de réclamation effectué par Postes Canada pour la perte ou l'endommagement d'un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale aux frais d'expédition de l'article (consultez le sous-alinéa 12.1.6 a) iii) pour obtenir une description des frais d'expédition).

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour la perte ou l'endommagement d'un article.

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

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

i) au moindre des montants suivants :

- le montant de l'envoi CR;
- le montant de la couverture-responsabilité incluse ou achetée au moment de l'envoi; ou
- le montant maximum par réclamation pouvant être versé en vertu de l'alinéa 12.1.4 b) (le cas échéant),

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

Chaque paiement de réclamation pour défaillance du service d'envoi CR effectué par Postes Canada pour un article pour lequel une couverture-responsabilité a été incluse ou achetée est limité à une somme égale aux frais d'expédition de l'article (consultez le sous-alinéa 12.1.6 a) iii) pour obtenir une description des frais d'expédition).

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

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

c) **Généralités.** Sans limiter l'alinéa 12.1.6 a) (Paiement des réclamations pour perte et dommages) ou l'alinéa 12.1.6 b) (Paiement des réclamations pour défaillance du service d'envoi CR), aucun paiement ne sera versé pour toute dépense engagée par l'expéditeur ou le destinataire au moment de présenter une demande de paiement. Aucun intérêt n'est versé sur tout remboursement. La valeur de l'article doit être déclarée sur le document d'expédition. Aucun paiement de réclamation ne sera versé s'il est autrement exclu ou restreint en vertu de la section 12.1 (Limitation de responsabilité et réclamations). Tous les paiements de réclamations seront acheminés à l'expéditeur de l'article.

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

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

Postes Canada n'est pas tenue de répondre à une réclamation tant que les frais d'expédition applicables n'ont pas été acquittés. Si le client détient une autre couverture, la réclamation doit tout d'abord être présentée à cet assureur ou à toute autre source d'indemnisation. Postes Canada ne peut pas être tenue responsable envers cet assureur.

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

Pour amorcer une réclamation pour perte, dommages ou défaillance du service d'envoi CR, le client doit communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle par téléphone au 1 866 607-6301; il peut aussi amorcer la réclamation en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutien. Le client est tenu de fournir des détails raisonnables à l'appui de la réclamation, y compris les documents suivants :

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

b) une preuve d'affranchissement;

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

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

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

f) toute taxe de vente provinciale non recouvrable; et

g) tout autre document demandé par Postes Canada.

12.1.9 Droit de vérifier les réclamations

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

Postes Canada pourra refuser une réclamation en invoquant l'insuffisance de preuves ou le manque de collaboration du destinataire ou de l'expéditeur à l'enquête menée par Postes Canada.

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

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

La garantie de livraison à temps est fondée sur le service fourni, à partir du moment où l'article est accepté par Postes Canada (comme le démontre le premier balayage individuel physique) jusqu'à la première tentative de livraison. Nonobstant toute indication contraire, les balayages de manifeste ne signifient pas l'acceptation d'un article aux fins de la garantie. Les dépôts effectués les jours autres que les jours ouvrables sont considérés comme ayant été acceptés le jour ouvrable suivant. Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique ou après l'heure limite de l'installation postale approuvée par Postes Canada sont considérés comme ayant été déposés le jour ouvrable suivant. Visitez le site postescanada.ca/servicescolis/heureslimites pour obtenir une liste des heures limites des installations postales. Ces heures peuvent être modifiées sans préavis.

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

La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux services Xpresspost[MC] et Colis accélérés[MC] lorsque les articles sont expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. Le service Priorité n'est plus offert pour les articles expédiés à partir et à destination des bureaux du Service aérien omnibus. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux articles des services Colis standard, Rediriger un colis et Renvoi à l'expéditeur. La garantie de livraison à temps ne s'applique pas si elle est autrement exclue ou restreinte en vertu de la section 12.1.4 (Exclusions et restrictions relatives aux réclamations) ou ailleurs dans le Guide du client.

La garantie de livraison à temps est nulle si l'étiquette d'expédition est incomplète ou illisible, ou si le client ne respecte pas nos spécifications ou exigences, y compris, sans toutefois s'y limiter, la qualité de l'étiquette code à barres ou les données d'adressage incomplètes ou inexactes. La garantie de livraison à temps est nulle pour les envois qui nécessitent un traitement particulier, tels que les articles non standard en raison de leur taille, de leurs dimensions ou de leur emballage, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, les tubes d'expédition cylindriques et les articles surdimensionnés ou non emballés (consultez le guide des postes Services d'expédition de colis et le guide Tarifs au Consommateur [Frais d'expédition et poids]). Le non-respect de nos spécifications ou exigences risque d'entraîner un renvoi à l'expéditeur pour que ce dernier fournisse les renseignements nécessaires, des retards, une non-livraison, l'annulation de la garantie de livraison à temps et, le cas échéant, des amendes ou des saisies en douane à la destination internationale. De plus, un article portant un numéro de repérage qui a été utilisé sur un envoi précédent sera renvoyé à l'expéditeur.

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

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

10.2 Obligation de fournir un service de remplacement ou de payer une réclamation pour un article en retard. Pour les réclamations valides pour retard, Postes Canada peut, à sa seule discrétion :

i) fournir un service de remplacement équivalent au service utilisé pour l'article en retard, ou

ii) verser au client un paiement de réclamation pour l'envoi ou l'article en retard conformément à la section 12.1.10.3 (Paiement des réclamations pour retard).

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

Aucun montant autre que ce qui est explicitement énoncé ci-dessus ne sera payé pour le retard de livraison d'un article. Sans limiter ce qui précède, aucun paiement ne sera versé pour toute dépense engagée par l'expéditeur ou le destinataire au moment de présenter une demande de paiement. Aucun intérêt n'est versé sur tout remboursement. Aucun paiement de réclamation ne sera versé s'il est autrement exclu ou restreint en vertu de la section 12.1 (Limitation de responsabilité et réclamations). Tous les paiements de réclamations seront acheminés à l'expéditeur de l'article.

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

- communiquer avec notre Réseau des relations avec la clientèle au 1 866 607-6301; ou
- créer un billet de service en ligne à l'adresse postescanada.ca/soutiendecolis,

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

En plus du droit de Postes Canada d'examiner et de vérifier de façon indépendante les réclamations, tel qu'il est énoncé à la section 12.1.9 (Droit de vérifier les réclamations), le client doit fournir une preuve d'acceptation de l'article en retard par Postes Canada. Postes Canada est la seule source de données de rendement servant à calculer le paiement. Veuillez consulter le présent Guide du client ou visitez le site postescanada.ca/normesdelivraison pour obtenir d'autres renseignements sur les normes de livraison.