

# Conditions générales



## Pour les clients qui ne détiennent pas une convention à commandes

## MISES À JOUR IMPORTANTES

DESCRIPTION DU CHANGEMENT		EMPLACEMENT
<b>Révision v1.2</b>	<b>Affiché le 10 janvier 2022</b>	<b>En vigueur le 10 janvier 2022</b>
Supprimé la preuve d'identité		<a href="#">Section 12.1.8</a>
<b>Révision v1.1</b>	<b>Affiché le 15 juillet 2021</b>	<b>En vigueur le 15 juillet 2021</b>
Ajout d'une définition pour Période de pointe.		<a href="#">Section 1</a>
Clarification du type de jour dans Garantie de livraison à temps- Demande d'indemnité motivé par un retard.		<a href="#">Section 12.1.8</a>
<b>Modification v1.0</b>	<b>Affiché le 11 janvier 2021</b>	<b>En vigueur le 11 janvier 2021</b>
Clarification du type de jour dans Garantie de livraison à temps- Demande d'indemnité motivé par un retard.		<a href="#">Section 12.1.8</a>

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

1	Définitions.....	1
2	Obligations de Postes Canada.....	1
3	Obligations du client.....	2
4	Privilège exclusif.....	2
5	Confidentialité.....	2
6	Critères d'admissibilité.....	2
7	Suppléments.....	3
8	Devises.....	3
9	Convention entière.....	3
10	Lois applicables.....	3
11	Retard excusable.....	3
12	Limitation de responsabilité.....	3

## CONDITIONS GÉNÉRALES 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, tels que, sans toutefois s'y limiter, le verre encadré, les miroirs, les articles de cristal, les articles de céramique, la poterie et la porcelaine, les articles périssables ou les articles devant être réfrigérés ou conservés à température contrôlée pendant le transport.

#### 1.3

« **Convention** » correspond au sens donné à la [Section 9](#).

#### 1.4

« **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.

#### 1.5

« **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.

#### 1.6

« **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.

#### 1.7

« **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. La version à jour du *Guide des postes du Canada* est affichée à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes).

#### 1.8

« **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](http://postescanada.ca/servicespostaux) pour obtenir les tarifs publiés applicables.

#### 1.9

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](http://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](http://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 subir à la suite du non-respect des modalités de la présente convention, ou en rapport de quelque façon que ce soit avec le non-respect de ces modalités.

## 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](http://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](http://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<sup>MC</sup> 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<sup>MC</sup> 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 satisfaire à 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](https://postescanada.ca/servicespostaux). Postes Canada peut modifier les suppléments en tout temps.

## 8 DEVICES

### 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 Postes 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 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

À l'exception des précisions indiquées à la [Section 12.1 « Couverture-responsabilité pour les Services de colis de Postes Canada: »](#) et les services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, Postes Canada ne pourra être tenue responsable d'un dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif, même si ledit dommage est causé par une perte, une erreur de manutention ou un retard de livraison.

## 12.1 Couverture-responsabilité pour les Services de colis de Postes Canada:

### 12.1.1 ACCESSIBILITÉ DE LA COUVERTURE-RESPONSABILITÉ:

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

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

- Priorité<sup>MC</sup>,
- Xpresspost<sup>MC</sup> (à l'exception d'Xpresspost certifié),
- Colis accélérés<sup>MC</sup> (accessible aux clients du programme Entrepreneur seulement),
- Boîte à tarif fixe,
- Colis standard<sup>MC</sup> (pour les envois créés à l'aide d'Expédier en ligne),

La couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$ est incluse à l'exception des envois du service Colis standard. Une couverture-responsabilité supplémentaire est offerte jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les envois postes au Canada.

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

Des frais de réémission (frais liés aux passeports, aux doubles de photos, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire) sont couverts jusqu'à concurrence des montants précités. Toutes les options 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.

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

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

- Xpresspost<sup>MC</sup> É.-U.,
- Xpresspost<sup>MC</sup>-International,
- Colis accélérés<sup>MC</sup> É.-U.,
- Colis du régime international - Courrier avion et Colis du régime international - Voie de surface,
- Paquet repérable<sup>MC</sup> É.-U. ou Paquet repérable<sup>MC</sup> International,

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

**REMARQUE :** La couverture-responsabilité n'est pas offerte pour les envois des services Petit paquet<sup>MC</sup> – É.-U. et Petit paquet<sup>MC</sup> – International.

Des frais de réémission (frais liés aux passeports, aux doubles de photos, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire) sont couverts jusqu'à concurrence des montants précités. Toutes les options 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.

- c) Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte d'un article où aucune activité de balayage n'est enregistrée sur l'article individuel ou aucune preuve n'indique que l'article est, ou était, en cours de transmission postale. Un balayage qui inclut le terme « envoi » ou « expédition » signifie que le document d'expédition (ou manifeste) a été balayé et ne montre aucune activité de balayage enregistrée sur l'article individuel.
- d) Certaines conditions et exceptions s'appliquent. La disponibilité et les restrictions de la couverture-responsabilité peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs tels que le pays de destination, le service utilisé et la nature des articles expédiés.

### 12.1.2 EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS RELATIVES À CERTAINS ARTICLES

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

- a) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte ou d'endommagement de tout envoi renfermant notamment :
- des billets de banque ou des pièces de monnaie, à l'exception des billets de banque et pièces de monnaie de collection précisés à l'alinéa 12.1.2 b) ci-dessous;
  - des actions;
  - des obligations;
  - des bons de réduction négociables ou toute autre valeur négociable par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux);
  - des billets de loterie;
  - des timbres-prime;
  - des chèques de voyage;
  - des échantillons liquides et secs de patients (incluant les échantillons biologiques);
  - des vestiges de crémation;
  - des organes;
  - des animaux;
  - ou tout autre article non admissible, conformément au Règlement sur les objets inadmissibles, qui est modifié de temps à autre (Pour en savoir d'avantage, consultez le site [postescanada.ca/inadmissibles](https://postescanada.ca/inadmissibles)).

- b) Le montant maximum pouvant être versé par Postes Canada est le suivant :
- i 500 \$ pour tout envoi renfermant :
    - des pièces de monnaie de collection expédiées directement à partir d'un détaillant et accompagnées d'une confirmation de commande du détaillant;
    - des bijoux;
    - des pierres précieuses et des métaux précieux, ouvrés ou non;
    - des timbres-poste oblitérés ou non.
  - ii 100 \$ pour tout envoi contenant :
    - des billets de banque de collection avec preuve d'achat;
    - des chèques-cadeaux;
    - des cartes-cadeaux;
    - des cartes d'appel.
- c) Postes Canada décline toute responsabilité en cas d'endommagement de tout envoi renfermant des articles fragiles. Des articles fragiles incluent, sans toutefois s'y limiter, de la céramique, du verre, de la porcelaine, des miroirs, du cristal, de la poterie, de la porcelaine de Chine, des articles périssables ou des articles à réfrigérer ou à conserver à une température contrôlée pendant le transport.
- d) Postes Canada décline toute responsabilité en cas d'endommagement de tout envoi contenant des objets électroniques expédiés dans des emballages autres que les suivants :
  - l'emballage d'origine du fabricant non endommagé dont la forme et la solidité n'ont pas changé;
  - un emballage qui respecte les directives d'emballage de Postes Canada;
  - 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.
- Pour obtenir d'autres renseignements à propos des lignes directives d'emballage, consultez le site [postescanada.ca/guidesdespostes](http://postescanada.ca/guidesdespostes), à la section L'ABC de l'expédition.
- e) Postes Canada n'est pas tenue responsable de la perte de données stockées sur tout type de support, d'appareil ou de moyen de stockage, intégré ou non à un objet électronique; la responsabilité de Postes Canada sera limitée au coût de remplacement du support, de l'appareil ou du moyen de stockage, et non la valeur de son contenu.
- f) Postes Canada ne sera pas tenue responsable par le client et le client renonce à tout droit d'action contre Postes Canada en cas de perte ou de dommage découlant de l'acceptation de Postes Canada d'un instrument monétaire au nom du client, ou en lien avec une telle acceptation, si, par la suite, l'émetteur n'honore pas l'instrument monétaire pour une raison quelconque.

### 12.1.3 OBLIGATION DE RÉPARER, DE REMPLACER OU DE VERSER UNE INDEMNITÉ:

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

### 12.1.4 VERSEMENT DE L'INDEMNITÉ:

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

- a) au moindre des montants suivants :
  - i la valeur réelle (soit les frais de l'expéditeur, le coût en magasin, le coût de la réparation, le montant de la dépréciation ou le coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada),
  - ii le montant de la couverture-responsabilité achetée au moment de l'envoi, moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant,
- b) plus le port payé (mais non le coût de la couverture-responsabilité),
- c) plus toute taxe non remboursable.

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

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

### 12.1.5 EXCLUSION GLOBALE DE LA RESPONSABILITÉ

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

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



- b) Postes Canada n'est pas tenue responsable de tout retard, perte ou dommage se rapportant à des articles expédiés à des destinations à l'extérieur du Canada et qui contiennent des médicaments avec ou sans ordonnance ou d'autres articles pouvant faire l'objet d'interdictions ou de restrictions en matière d'exportation ou d'importation;
- c) Aucune indemnité ne sera versée pour un envoi dans les circonstances suivantes :
  - i) dans le cas d'envois d'un service de Postes Canada pour lesquels aucune couverture n'est comprise ou n'a été achetée (à l'exception du remboursement des frais d'affranchissement);
  - ii) dans le cas des envois contre remboursement, lorsque le service a été utilisé pour recueillir des sommes dues sur un ancien compte;
  - iii) tout autre transporteur public serait dégagé de toute responsabilité;
  - iv) l'envoi a été perdu ou endommagé en raison de circonstances raisonnablement imprévisibles ou incontrôlables;
  - v) l'envoi était de nature commerciale et n'avait pas été sollicité par le destinataire;
  - vi) la réclamation découle d'un non-respect par le client des exigences liées au service sélectionné, y compris le fait d'avoir des articles qui ne respectent pas nos spécifications des produits/ou des articles qui ne sont pas emballés de façon adéquate pour en assurer le traitement sécuritaire dans notre réseau;
  - vii) la perte ou les dommages s'appliquent à un envoi contenant un article non couvert par une assurance;
  - viii) la perte ou les dommages ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
  - ix) la blessure ou les dommages n'ont pas été causés directement par une perte, un dommage, un retard, une non-livraison ou une erreur de livraison de courrier;
  - x) un envoi livré sans plainte ou preuve de perte ou de dommages, ou livré avec preuves de perte ou de dommages insuffisantes;
  - xi) si un destinataire ou un expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada.

### 12.1.6 DÉLAI POUR SOUMETTRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION EN RAISON DE PERTE OU DE DOMMAGES

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

### 12.1.7 PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION POUR UNE PERTE OU DOMMAGES

Pour amorcer une réclamation, le Client doit communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle au 1 866 607-6301 ou par courriel à l'adresse [postescanada.ca/soutien](mailto:postescanada.ca/soutien). Le Client est tenu de fournir des détails raisonnables à l'appui de la réclamation, y compris les documents suivants :

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

Pour les réclamations se rapportant à des articles endommagés, le Client ou le destinataire doit, sur demande, mettre ces derniers à la disposition de Postes Canada pour qu'elle les inspecte. Postes Canada se réserve le droit de 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.

### 12.1.8 GARANTIE DE LIVRAISON À TEMPS - DEMANDE D'INDEMNITÉ MOTIVÉ PAR UN RETARD

Pour les services assortis d'une garantie de livraison à temps selon les normes de livraison publiées, la responsabilité de Postes Canada en cas de retard se limite à un service de remplacement équivalent ou à un crédit équivalent aux frais d'expédition. La période de prestation du service visée par cette garantie débute au moment où l'article est ramassé ou accepté par Postes Canada et se termine au moment de la première tentative de livraison. Parmi les frais d'expédition, on retrouve les frais d'expédition de base, les rajustements de cubage, le crédit pour les colis dont le poids déclaré est trop élevé et le supplément pour carburant, exception faite des frais associés aux options (signature, copie papier de la signature, preuve d'âge, couverture-responsabilité, envoi contre remboursement [CR] et services de ramassage). La garantie ne s'applique pas aux cas de retard ou de non-livraison causés par un événement échappant au contrôle de Postes Canada, y compris, sans toutefois s'y limiter, les mauvaises conditions météorologiques, des catastrophes naturelles, les épidémies, des actes de terrorisme, des actes de guerre, des retards ou des annulations de vol, des émeutes, des grèves, ou délais causés par l'intervention des services de douane ou autres autorités réglementaires, ou par des gestes posés par le client ou des manquements de sa part.

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

En vertu de la garantie de livraison standard à temps pour les services Priorité, Xpresspost, Colis accélérés et Boîte à tarif fixe au Canada, une demande d'indemnité motivée par un retard ne sera traitée / payée que si un article envoyé par l'un de ces services est livré deux jours ouvrables ou plus après les normes de livraison publiées. Les dates de début et de fin de la période de pointe seront affichées, à l'adresse [postescanada.ca/avis](http://postescanada.ca/avis) lorsqu'elles seront disponibles.

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

Pour faire une demande d'indemnité motivée par un retard, il faut communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle de Postes Canada en composant le 1 866 607-6301 ou par courrier électronique par l'entremise du site Web de Postes Canada [postescanada.ca](http://postescanada.ca) sous la rubrique *Contactez-nous* dans les 30 jours ouvrables suivant la date selon la norme de livraison, en fonction des normes de service de livraison les plus récemment publiées de Postes Canada. Il est possible que le client doive fournir une preuve d'acceptation de l'article par Postes Canada. Postes Canada est la seule source de données sur le rendement des normes de livraison servant à calculer le paiement. Veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* à l'adresse [postescanada.ca/guidedespostes](http://postescanada.ca/guidedespostes) pour obtenir plus de détails sur les normes de livraison.

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

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