

CASES POSTALES

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 27 février 2012	Les clients avec convention peuvent payer par compte pour le renouvellement de leurs locations de case postale.	section 6

1	Qu'entend-t-on par Cases postales?	1
1.1	Case postale d'appoint	1
1.1.1	Durée de location	1
1.1.2	Tarifs et paiement	1
1.1.3	Dimensions des cases postales	2
1.2	Case postale comme mode de livraison attitré	2
1.3	Poste restante	2
2	Utilisation de la case postale	2
3	Convention	3
4	Clés des cases postales	3
5	Réexpédition du courrier à partir d'une case postale	3
6	Options de paiement	4
7	Renouvellement et annulation du service case postale	4
8	Renseignements	4

1 QU'ENTEND-T-ON PAR CASES POSTALES?

Souvent désignée par CP, une case postale est un compartiment verrouillé situé dans un bureau de poste.

Il existe trois (3) types de service de cases postales à Postes Canada :

- Case postale d'appoint
- Case postale comme mode de livraison attitré
- Poste restante

REMARQUE : Postes Canada se réserve le droit d'annuler ou de redistribuer les cases postales à tout moment.

1.1 Case postale d'appoint

Une case postale d'appoint est disponible moyennant des frais et est un moyen pratique et sécuritaire pour les clients qui veulent obtenir leur courrier à un tarif abordable. Le client peut choisir la taille qui convient selon le volume ou le nombre d'articles qu'il reçoit habituellement.

1.1.1 DURÉE DE LOCATION

Postes Canada offre des périodes de location de 3, 6 et 12 mois pour les cases postales d'appoint.

1.1.2 TARIFS ET PAIEMENT

La location d'une case postale d'appoint doit être acquittée au préalable pour la période de location choisie. Pour en savoir davantage sur les taux de location en vigueur pour les cases postales d'appoint, communiquez avec le représentant d'un bureau de poste ou consultez [Tarifs de Postes Canada](#).

1.1.3 DIMENSIONS DES CASES POSTALES

Il faut sélectionner une case postale aux dimensions appropriées pour recevoir le volume type de courrier reçu. Dans les cas où la case postale actuelle ne peut recevoir le volume type de courrier reçu, le bureau de poste peut demander au client de passer à la dimension suivante de case postale (p. ex., A – petite à B – moyenne) pour répondre aux exigences liées au volume. Une augmentation du tarif pour la case postale d'appoint pourra s'appliquer. Dans certains cas, Postes Canada peut offrir le service de changement adresse (Réexpédition) sans frais lorsque le client passe à la dimension suivante de case postale.

REMARQUE : Le service de sacs ou de conteneurs est un type de service case postale offert aux clients qui reçoivent une quantité importante de courrier. Le service de sacs et de conteneurs est offert aux clients selon les mêmes modalités que le service de cases postales d'appoint, mais d'autres tarifs s'appliquent.

1.2 Case postale comme mode de livraison attitré

Une case postale comme mode de livraison attitré est offerte sans frais lorsque le mode de livraison du courrier pour l'adresse municipale a été désigné par Postes Canada comme ayant la case postale comme mode de livraison attitré. Les clients peuvent louer une case postale d'appoint à la place de leur mode de livraison attitré ou en plus de celui-ci, moyennant le versement d'un tarif.

1.3 Poste restante

La poste restante est un service offert lorsque les clients ne peuvent recevoir de courrier par d'autres modes de livraison gratuits. La poste restante est également offerte aux personnes qui voyagent pour des périodes allant jusqu'à quatre (4) mois. Le service poste restante est soumis aux mêmes conditions, incluant les tarifs, que les cases postales d'appoint, à moins que la Poste restante ne soit considérée comme le mode de livraison attitré pour le client (par exemple, si Postes Canada n'a aucun autre mode de livraison gratuit disponible dans la région).

REMARQUE : Au Canada, les termes utilisés sont « GENERAL DELIVERY » en anglais et « POSTE RESTANTE » en français. Dans le régime international cependant, le terme utilisé est toujours « POSTE RESTANTE ».

2 UTILISATION DE LA CASE POSTALE

La case postale doit être utilisée seulement pour recevoir des articles de courrier qui sont envoyés au client par les services approuvés par Postes Canada. Elle ne peut être utilisée pour l'entreposage ou comme compartiment de sécurité. L'utilisation d'une case postale n'est pas transférable.

Pour ce qui est de la location des cases postales d'appoint, seulement quatre personnes, quatre familles ou deux entreprises (ou une combinaison de deux noms de famille et de deux entreprises) peuvent utiliser la case postale.

3 CONVENTION

Le client qui souhaite louer une case postale doit remplir une convention de location de case postale, signer et accepter les modalités décrites et verser le tarif de location et le dépôt pour clés (pour les clés de remplacement) à l'avance pour la période de location choisie (voir la [section 4 Clés des cases postales](#)).

REMARQUE : Le client doit fournir une pièce d'identité récente, authentique et valide au moment de louer/activer une case postale et lors du renouvellement. Lorsqu'une personne ramasse du courrier ou agit au nom d'une autre personne, y compris une Société ou toute autre organisation, la personne doit apporter la preuve de son autorité à agir pour le compte d'une autre. Voir [Les politiques à la section 4.3 Autorisation d'une tierce partie – une preuve d'autorité à agir pour le compte d'un autre](#).

L'utilisation des renseignements concernant le client obtenus par Postes Canada est régie par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

4 CLÉS DES CASES POSTALES

Au moment de louer ou d'activer une case postale, le client recevra deux clés pour accéder à sa case et, s'il y a lieu, une clé de sécurité.

Il est interdit de reproduire les clés. Les clés sont la propriété de Postes Canada et doivent être retournées sur demande.

Pour louer une case postale d'appoint, il faut verser un dépôt pour clés qui sera remboursé une fois la location de la case postale d'appoint terminée et **toutes** les clés retournés.

Des frais équivalents au taux du dépôt pour clés s'appliquent pour remplacer les clés perdues ou endommagées.

REMARQUE 1 : Les clients qui utilisent les cases postales comme mode de livraison attitré qui perdent les clés qui leur ont été initialement données doivent verser le dépôt pour clés au taux actuel pour obtenir de nouvelles clés.

2 : Les clients qui demandent que la serrure de leur case postale soit changée doivent retourner les deux clés afin d'obtenir leur dépôt pour clés versé à l'origine. Les clients devront ensuite verser le dépôt pour clés au taux actuel pour obtenir de nouvelles clés. Les clients qui ne retournent qu'une seule clé ne recevront pas le remboursement du dépôt.

3 : Les clients qui utilisent les cases postales d'appoint ou les cases postales comme mode de livraison attitré doivent utiliser les clés fournies afin d'accéder à leur courrier. Lorsqu'un article requiert une signature, le client recevra une carte *Avis de livraison* dans sa case postale l'informant de se rendre au bureau de poste.

Pour obtenir des informations sur le montant du dépôt pour clés pour les cases postales, demandez à votre représentant du bureau de poste ou consultez [Tarifs de Postes Canada](#).

5 RÉEXPÉDITION DU COURRIER À PARTIR D'UNE CASE POSTALE

Pour que le courrier soit réexpédié à partir d'une case postale, un *Avis de changement d'adresse* doit être en vigueur. Les articles de courrier adressés à une case postale partagée (p. ex., lorsque plusieurs adresses ont une adresse postale commune) ne peuvent être réexpédiés à moins que l'ensemble du courrier adressé à la case postale soit réexpédié à une seule autre adresse.

Pour en savoir davantage, voir [Service de changement d'adresse \(Réexpédition\)](#).

6 OPTIONS DE PAIEMENT

Les méthodes de paiement suivantes sont acceptées pour le service de case postale.

- argent comptant;
- carte de crédit (là où c'est possible);
- carte de débit (là où c'est possible);
- chèque d'entreprise;
- chèque de voyage;
- mandat-poste.

REMARQUE 1 : Les clients peuvent payer la location de cases postales par chèque personnel.

2 : Certaines restrictions ou conditions peuvent s'appliquer.

3 : Les clients avec convention peuvent payer par compte pour le renouvellement de leurs locations de case postale. Communiquez avec votre représentant de Postes Canada ou le Réseau du service aux entreprises au 1.866.757.5480 ou visitez le site postescanada.ca/casespostales pour obtenir plus renseignements.

7 RENOUVELLEMENT ET ANNULATION DU SERVICE CASE POSTALE

Les clients ayant loué une case postale reçoivent généralement un rappel de renouvellement par écrit avant la fin de la période de location. Si le service case postale n'est pas renouvelé avant l'échéance de la période de location, il peut être annulé le jour suivant la fin de la période de location.

À tout moment, les clients peuvent demander l'annulation de la case postale et être remboursés. Consultez Tarifs de Postes Canada au site postescanada.ca/lestarifs pour de plus amples renseignements.

Si le service de case postale est annulé parce que la case postale a été utilisée de façon inappropriée, y compris, entre autres, l'utilisation à des fins illégales ou d'une façon contraire à la *Loi sur la Société canadienne des postes et aux règlements* apparentés, le client ne recevra pas de remboursement des tarifs de location ou du dépôt pour clés.

REMARQUE : Lorsque le service case postale est annulé, le destinataire doit avoir un *Avis de changement d'adresse* en vigueur à Postes Canada afin de réexpédier le courrier à une autre adresse. Pour en savoir davantage, voir [Service de changement d'adresse \(Réexpédition\)](#).

8 RENSEIGNEMENTS

Les demandes d'information générale concernant les cases postales doivent être faites au représentant du bureau de poste local ou au Service à la clientèle par courriel à l'adresse service@postescanada.ca ou par téléphone au 1.800.267.1177.