

# PRIORITÉ<sup>MC</sup> MONDIAL

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 23 avril 2012	Modification du nom et de la marque descriptive du service <i>Priorité<sup>MC</sup></i> Demain matin à <i>Priorité<sup>MC</sup></i> .	section 7.1
Le 16 janvier 2012	Antilles Néerlandaises est maintenant connu sous le nom de Caraïbes (néer).	section 11.2
Le 20 juin 2011	Ajout "ramassage sur demande".	section 7.1
Le 6 juin 2011	Ajout d'informations à "Dimensions et poids" sur les colis retournés.	section 3

<b>1</b>	<b>En quoi consiste le service Priorité Mondial?</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Articles non admissibles.</b>	<b>2</b>
2.1	Médicaments sur ordonnance.	3
<b>3</b>	<b>Dimensions et poids.</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Tarifs.</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Options de paiement.</b>	<b>5</b>
5.1	Preuves de paiement.	5
5.2	Modes de paiement.	5
<b>6</b>	<b>Aperçu des normes de livraison.</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Caractéristiques.</b>	<b>6</b>
7.1	Ramassage sur demande.	6
7.2	Garantie de livraison à temps et de remboursement.	6
7.3	Confirmation de livraison.	6
7.4	Pistage.	6
7.5	Valeur déclarée et limites de responsabilité.	7
7.6	Copie de la signature.	7
7.7	Renvoi à l'expéditeur.	7
7.8	Dédouanement électronique.	7
<b>8</b>	<b>Options.</b>	<b>7</b>
8.1	Mises à jour de livraison.	7
8.2	Valeur déclarée supplémentaire pour le transport.	7
8.3	Copie de la signature.	8
<b>9</b>	<b>Étiquettes et documents requis.</b>	<b>8</b>
9.1	Articles autres que des documents (non-documents).	8
9.2	Exigences douanières.	8
9.2.1	Droits et taxes.	9
<b>10</b>	<b>Emballage.</b>	<b>9</b>
<b>11</b>	<b>Adressage.</b>	<b>9</b>
11.1	Exigences en matière de Code postal.	9
11.2	Envois adressés à des cases postales.	10
<b>12</b>	<b>Dépôt des articles Priorité Mondial.</b>	<b>10</b>
<b>13</b>	<b>Réclamations pour perte, dommages, ou défaillance de service.</b>	<b>11</b>
13.1	Réclamations pour bris de garantie de livraison à temps et de remboursement (défaillance de service).	11
13.2	Réclamations pour perte ou dommages.	11

## 1 EN QUOI CONSISTE LE SERVICE *PRIORITÉ* MONDIAL?

Le service *Priorité* Mondial est un service international express offert par Postes Canada, à titre d'agent de FedEx. Ce service offre une garantie de livraison à temps et de remboursement le jour ouvrable suivant avant midi vers la plupart des destinations aux États-Unis et en deux (2) à trois (3) jours ouvrables pour la plupart des destinations internationales.

Le service *Priorité* Mondial de Postes Canada est également disponible avec une convention. Les clients qui détiennent une convention doivent consulter leur *Guide du client* pour obtenir des renseignements détaillés sur le service *Priorité* Mondial. Les clients qui détiennent une convention peuvent se rendre à l'adresse [postescanada.ca/servicespostaux](http://postescanada.ca/servicespostaux) sous Services de colis pour consulter la liste de documents connexes ou communiquer avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au 1.866.757.5480 pour en savoir plus sur les produits et services de Postes Canada.

Ce service comprend aussi les caractéristiques suivantes, sans frais supplémentaires :

- nom et signature du destinataire;
- dédouanement électronique;
- renseignements de suivi détaillés; et
- une couverture jusqu'à concurrence de 100 \$ pour la valeur déclarée pour le transport.\*

\* Consultez les [Conditions générales](#) du service *Priorité* Mondial pour obtenir des renseignements supplémentaires.

## 2 ARTICLES NON ADMISSIBLES

Le transport des articles suivants est interdit, quelle qu'en soit la destination internationale (d'autres restrictions peuvent s'appliquer selon la destination) :

- produits alimentaires et boissons (périssables et non périssables);
- insectes, animaux, oiseaux, reptiles vivants et plantes, y compris les fleurs coupées;
- animaux morts ou empaillés;
- poissons vivants et fruits de mer;
- envois CR (contre remboursement);
- cadavres, organes, ou parties du corps humain, incinérés ou exhumés;
- médicaments, ordonnances, sauf dans certains pays;
- explosifs;
- armes à feu, armements et pièces connexes;
- argent (y compris les pièces de monnaie, espèces, devises ou papier-monnaie);
- pièces de monnaie et timbres de collection;
- titres négociables, obligations, traites bancaires, quasi-espèces et tout autre titre négociable équivalant à de l'argent comptant;
- tout dispositif de jeu;
- billets de loterie;
- alcool et boissons alcoolisées, sauf entre distributeurs titulaires d'une licence (le client doit au préalable prendre les dispositions nécessaires);
- tabac, dans certains pays seulement;

- matériel pornographique;
- fourrures et vêtements de fourrure;
- déchets dangereux, y compris, sans que cela soit limitatif, les seringues ou aiguilles hypodermiques usagées, ou autres types de déchets de nature médicale;
- effets personnels, pour toutes marchandises importées en franchise de droits;
- envois expédiés en vertu d'un carnet (permet l'importation temporaire pour exposition, etc., sans avoir à payer de droits de douane);
- réclamations de "drawbacks" (demande de remboursement de droits de douane à l'importation au moment de l'exportation);
- envois qui requièrent des cautionnements d'importation temporaire (T.I.B. - permet l'importation temporaire aux fins de réparations, etc.);
- glace humide ou sèche;
- tout envoi qui, selon Postes Canada, pourrait endommager le matériel ou d'autres envois, causer des délais ou blesser des préposés;
- tout envoi qui exigerait que Postes Canada obtienne un permis ou une autorisation de transport, d'importation ou d'exportation;
- tout envoi dont le transport est interdit par un traité international, une loi, un règlement gouvernemental, un ordre ou une exigence gouvernementale du pays d'origine ou de destination ou de tout pays par lequel l'envoi peut transiter;
- tout envoi humide, qui coule ou qui dégage une odeur nauséabonde;
- articles fragiles/orientation. Postes Canada/FedEx n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'envoi de tout article fragile, comprenant sans que cela soit limitatif, les appareils électroniques et électriques et le matériel d'évaluation scientifique. Postes Canada/FedEx ne prend aucune mesure spéciale de manutention pour tout envoi portant l'inscription « FRAGILE » ou « RÉFRIGÉRATION REQUISE » ou des étiquettes d'orientation de colis;
- sang, urine et autres prélèvements liquides aux fins de diagnostic;
- articles périssables;
- toutes les classes de marchandises dangereuses de l'IATA (Association du transport aérien international).

Postes Canada/FedEx n'est responsable d'aucun retard, perte, dommage, erreur de livraison, non livraison, renseignement erroné ou manquement à l'obligation d'information attribuable ou se rapportant à un envoi contenant un article interdit.

## 2.1 Médicaments sur ordonnance

Les expéditeurs et les destinataires doivent savoir qu'il est complètement à la discrétion de la Food and Drug Administration (FDA) des États-Unis et de la U.S. Customs and Border Protection (CBP) de permettre ou de refuser l'entrée de médicaments aux É.-U. Pour cette raison, **Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte, de retard ou d'endommagement des envois transfrontaliers contenant des médicaments sur ordonnance.**

**La position de la CBP est que, dans pratiquement tous les cas, il est interdit aux citoyens, à titre individuel, d'importer des médicaments sur ordonnance aux États-Unis.** Lorsque des envois personnels de médicaments ou d'appareils qui semblent être en violation sont portés à l'attention de la FDA par la CBP, le personnel de la FDA utilisera son pouvoir discrétionnaire pour décider au cas par cas s'il faut retenir le produit, le refuser ou en permettre l'entrée. Si toutes les conditions suivantes sont respectées, la FDA peut permettre à un particulier entrant aux États-Unis d'importer un approvisionnement de médicaments non approuvés de trois mois.

1. L'Utilisation prévue (du médicament) n'est pas approuvée et elle est destinée à une maladie grave pour laquelle un traitement efficace pourrait ne pas être disponible à l'échelle nationale, par l'entremise de moyens commerciaux ou cliniques;
2. Il n'existe aucune commercialisation ou promotion connues auprès des personnes résidant aux États-Unis par les responsables de la distribution du produit en question;
3. Le produit n'est pas considéré comme présentant un risque déraisonnable;
4. La personne qui cherche à importer le produit affirme par écrit qu'il est destiné à l'usage personnel du patient (en général, pas plus de trois mois d'approvisionnement) et elle indique le nom et l'adresse du médecin autorisé à pratiquer aux É.-U. chargé de son traitement avec le produit **ou elle produit la preuve que le produit est destiné à la continuation d'un traitement ayant commencé dans un pays étranger (à l'extérieur des É.-U.)**.

**REMARQUE :** La partie mise en évidence du point 4 ci-dessus peut s'appliquer aux citoyens canadiens effectuant une visite aux É.-U. Ainsi, bien que ce ne soient pas les seuls documents, une ordonnance américaine ou étrangère ainsi qu'une déclaration d'utilisation personnelle et une preuve de citoyenneté canadienne doivent être fournies à titre de preuve de l'existence de ce facteur.

**Sans égard à toute spécification des produits concernant une assurance-responsabilité contraire, Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte, de retard ou d'endommagement des envois transfrontaliers contenant des médicaments. De même, sans égard à toute disposition contraire du Guide des postes, aucune couverture pour perte ou dommages ne peut être achetée auprès de Postes Canada pour les envois transfrontaliers contenant des médicaments.**

Pour obtenir de plus amples renseignements, les clients peuvent visiter le site <http://www.fda.gov/ora/import/pipinfo.htm> ou le site <http://www.cbp.gov/xp/cgov/travel/clearing/restricted>.

### 3 DIMENSIONS ET POIDS

Chaque article *Priorité* Mondial doit respecter les exigences de dimensions et poids énumérées dans le Tableau 1.

**Tableau 1 : Dimensions et poids pour le service *Priorité* Mondial**

CATÉGORIE		LONGUEUR	LARGEUR	HAUTEUR	POIDS
<b>Documents et envois autres que des documents</b>	max.	Longueur, largeur ou épaisseur : 2 m Longueur + pourtour : 3 m			Jusqu'à 30 kg
	min.	300 mm	220 mm	2 mm	–
<b>Paquets à tarifs forfaitaires</b>					
Enveloppe	max.	400 mm	254 mm	–	500 g
Emballage (Pak)	max.	394 mm	305 mm	–	1,5 kg

Si les dimensions et le poids d'un colis retourné ne peuvent pas être déterminés, Postes Canada se réserve le droit de facturer un poids implicite de 1 kg pour les Services de colis du régime intérieur et 750 g pour les enveloppes prépayées et les étiquettes.

\*\* Consulter la [Grille de référence pour envois internationaux](#) pour connaître le poids maximal accepté par chaque pays.

## 4 TARIFS

Pour obtenir des renseignements sur les tarifs\* :

- voir [Tarifs de Postes Canada](#);
- voir [Tarifs pour entreprise](#).
  - \* Le poids volumétrique pourrait s'appliquer. Voir [L'ABC de l'expédition - Personnel](#) à la section 3.4 Peser et mesurer l'article pour de plus amples renseignements.

## 5 OPTIONS DE PAIEMENT

### 5.1 Preuves de paiement

Le Tableau 2 énumère les preuves de paiement qui s'appliquent aux articles *Priorité* Mondial.

**Tableau 2 : Preuves de paiement pour le service *Priorité* Mondial**

CONSOMMATEUR/TITULAIRE D'UNE CARTE ENTREPRENEUR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• empreinte d'affranchissement</li> <li>• timbre-poste</li> </ul>

### 5.2 Modes de paiement

Le Tableau 3 énumère les modes de paiement qui s'appliquent aux articles *Priorité* Mondial, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

**Tableau 3 : Modes de paiement pour le service *Priorité* Mondial**

CONSOMMATEUR/TITULAIRE D'UNE CARTE ENTREPRENEUR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• argent comptant</li> <li>• carte de crédit (là où c'est possible)*</li> <li>• carte de débit (là où c'est possible)</li> <li>• chèque certifié</li> <li>• chèque de voyage</li> <li>• mandat-poste</li> </ul>

- \* Seuls les clients qui expédient leur commande par voie électronique ou qui achètent des enveloppes ou des étiquettes prépayées en ligne peuvent payer au moyen d'une carte de crédit, sous réserve de certaines exceptions.

## 6 APERÇU DES NORMES DE LIVRAISON

Les normes de livraison sont disponibles uniquement sur le site Web de Postes Canada à [canadapost.ca/tools/pg/manual/PGservstdsp1-f.asp](http://canadapost.ca/tools/pg/manual/PGservstdsp1-f.asp) ou en téléphonant au Service à la clientèle de Postes Canada au 1.888.550.6333.

## 7 CARACTÉRISTIQUES

Une caractéristique est comprise dans le service de base. Les caractéristiques disponibles sont expliquées ci-dessous.

### 7.1 Ramassage sur demande

Le service de ramassage sur demande est offert à tous les clients de la SCP titulaires d'une convention à commandes (utilisant le mode de paiement "compte" ou par carte de crédit) et les titulaires d'une carte Entrepreneur (paiement par carte de crédit seulement).

Il n'y a aucune exigence de volume minimal pour le service de ramassage sur demande de Postes Canada. Des frais de ramassage par arrêt s'applique, à moins d'expédier en utilisant soit le service *Priorité<sup>MC</sup>* ou le service *Priorité<sup>MC</sup>* Mondial. On peut prévoir le ramassage jusqu'à un mois à l'avance pour les clients qui utilisent le mode de paiement «COMPTE» et jusqu'à cinq (5) jours ouvrables à l'avance pour les clients payant par carte de crédit ou le même jour ouvrable si on le demande avant l'heure limite locale.

Le ramassage sur demande en tierce partie permet aux clients d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un endroit tiers ou à une autre adresse. Les clients titulaires d'un compte peuvent prendre eux-mêmes les dispositions pour les emplacements supplémentaires de ramassage ou fournir leur numéro de client de Postes Canada à sept chiffres au tiers, autorisant ainsi le tiers à prendre les dispositions pour le ramassage sur demande. Il est également acceptable pour le tiers autorisé à payer pour le ramassage par carte de crédit.

Pour organiser un ramassage sur demande, les clients peuvent contacter le Service à la clientèle au 1.888.550.6333. Consultez le site [postescanada.ca/ramassage](http://postescanada.ca/ramassage) pour connaître la liste des emplacements où Postes Canada offre le service de ramassage et pour les heures limites d'acceptation.

### 7.2 Garantie de livraison à temps et de remboursement

Pour les payeurs des États-Unis et du Canada, Postes Canada offrira, à son choix et sur demande, un remboursement, ou créditera de la facture applicable les frais de transport seulement, si l'envoi *Priorité* Mondial du client est livré plus de 60 secondes après le délai de livraison applicable. Consultez les Conditions générales du service *Priorité* Mondial à [postescanada.ca/conditionsgenerales](http://postescanada.ca/conditionsgenerales) pour des détails concernant la garantie de livraison à temps et de remboursement du service *Priorité* Mondial.

**REMARQUE :** Une étiquette d'expédition ou d'autres documents requis incomplets ou illisibles annulera la garantie de livraison à temps de remboursement.

### 7.3 Confirmation de livraison

Ce service permet d'obtenir la confirmation que l'article est parvenu à destination. Lors de la livraison ou d'une tentative de livraison de l'article, le numéro d'identification est balayé et la date enregistrée. Il est possible d'obtenir cette information habituellement dès midi le jour ouvrable suivant la date de livraison, en composant le 1.888.550.6333, par Internet à [postescanada.ca](http://postescanada.ca) ou au moyen du logiciel Outils électroniques d'expédition (OEE).

### 7.4 Pistage

Cette caractéristique permet aux clients d'obtenir le pistage détaillé de leur article en consultant la page « Repérer un colis » du site [postescanada.ca](http://postescanada.ca), ou en composant le 1.888.550.6333.

## 7.5 Valeur déclarée et limites de responsabilité

Le service *Priorité* Mondial comprend une valeur déclarée pour le transport d'un maximum de 100 \$ pour perte ou dommages. Si le client déclare une valeur supérieure à 100 \$ pour le transport, un coût supplémentaire sera établi pour chaque tranche de 100 \$ (ou fraction de cette somme) pour laquelle la valeur déclarée pour le transport excède 100 \$ ou la limite de responsabilité en fonction de la Convention, selon le cas, jusqu'aux montants maximaux précisés dans les Conditions générales du service *Priorité* Mondial. Consulter les Conditions générales du service *Priorité* Mondial à [postescanada.ca/conditionsgenerales](http://postescanada.ca/conditionsgenerales).

**REMARQUE :** Certaines exceptions s'applique. Voir [Liste des destinations internationales](#) pour déterminer l'indemnité maximale dans le pays de destination.

## 7.6 Copie de la signature

Après la livraison, le nom de la personne qui a signé pour l'article et une image de la signature seront disponibles à la page « Repérer un colis » du site Web de Postes Canada, généralement avant midi le jour ouvrable suivant.

## 7.7 Renvoi à l'expéditeur

Les articles *Priorité* Mondial ne sont généralement pas renvoyés à l'expéditeur sans l'autorisation préalable de ce dernier. FedEx peut exiger des suppléments pour renvoyer l'article à l'expéditeur.

## 7.8 Dédouanement électronique

En vol, les formalités douanières peuvent dédouaner les articles en transit.

# 8 OPTIONS

Une option est une valeur ajoutée au service qui n'est pas automatiquement offerte dans le cadre du service de base. La plupart des options sont offertes à des frais additionnels. Les options disponibles sont expliquées ci-dessous.

## 8.1 Mises à jour de livraison

L'option mises à jour de livraison offerte gratuitement permet aux clients qui en font la demande de recevoir des avis électroniques chaque fois que les codes à barres de leurs articles sont balayés. Les clients doivent choisir cette option, entrer une adresse électronique valide et sélectionner le type d'activité de balayage en vue de recevoir des avis électroniques. Cette option est offerte à tous les clients qui utilisent soit :

- la page « Repérer un colis » du site [postescanada.ca](http://postescanada.ca);
- les OEE (version hors ligne ou en ligne);
- un logiciel d'expédition par tierce partie; ou
- un logiciel d'expédition conçu par la clientèle.

## 8.2 Valeur déclarée supplémentaire pour le transport

Valeur déclarée maximale permise pour le transport :

- d'une enveloppe ou d'un emballage (Pak) *Priorité* Mondial est de 100 \$;
- d'articles de valeur extraordinaire (p. ex., bijoux, antiquités) est de 500 \$;
- de tout autre envoi est de 1 000 \$.

**REMARQUE :** Certaines exceptions s'appliquent. Voir [Liste des destinations internationales](#) pour déterminer l'indemnité maximale dans le pays de destination.

La valeur déclarée maximale permise pour le transport peut également être limitée par les limites réglementaires du pays de destination. Si le client déclare une valeur pour le transport supérieure à 100 \$, un coût supplémentaire sera établi pour chaque tranche de 100 \$ (ou fraction de cette somme) pour laquelle la valeur déclarée pour le transport excède 100 \$ ou équivalente à la limite de responsabilité prévue par la Convention, le plus élevé prévalant. Consultez les Conditions générales du service *Priorité* Mondial à [postescanada.ca/conditionsgenerales](http://postescanada.ca/conditionsgenerales) pour plus de détails.

### 8.3 Copie de la signature

Une copie de la signature de la personne qui a pris livraison de l'article est disponible. Cette option s'adresse au client qui a besoin d'un imprimé du nom et de la signature de la personne qui a signé pour l'article. Des exceptions et des conditions s'appliquent.

## 9 ÉTIQUETTES ET DOCUMENTS REQUIS

Tous les articles expédiés doivent porter une étiquette d'expédition *Priorité* Mondial (remplie en anglais ou accompagnée d'une traduction anglaise). Il incombe exclusivement à l'expéditeur de remplir toutes les sections de l'étiquette d'expédition *Priorité* Mondial.

Le poids de tous les articles doit figurer sur l'étiquette d'expédition *Priorité* Mondial. Tous les envois pourraient être pesés de nouveau après leur traitement. Si le poids ne figure pas dans la documentation, celui obtenu lors de la nouvelle pesée de l'article en cours de traitement sera utilisé, et les taux seront rajustés le cas échéant.

### 9.1 Articles autres que des documents (non-documents)

Tous les envois ayant un contenu autre que des documents doivent comporter une Déclaration relative à la facture/facture commerciale correctement remplie. Les expéditeurs commerciaux (clients commerciaux) peuvent présenter une Déclaration relative à la facture commerciale sur leur papier à en tête et y joindre trois (3) copies. Selon leur contenu, certains envois doivent être accompagnés de documents douaniers supplémentaires.

Tous les envois ayant un contenu autre que des documents doivent préciser leur valeur totale en dollars (canadiens) à l'intention des douanes et leur valeur totale déclarée aux fins de transport (couverture) en dollars (canadiens). La valeur totale déclarée aux fins de transport ne doit pas dépasser la valeur déclarée aux douanes.

**REMARQUE :** Il est interdit aux employés de Postes Canada de signer l'étiquette d'expédition *Priorité* Mondial ou la Déclaration relative à la facture/facture commerciale au nom du client.

### 9.2 Exigences douanières

Les autorités douanières et de FedEx peuvent ouvrir et inspecter en tout temps n'importe quel envoi et son contenu.

Il incombe aux clients d'obtenir et de remplir toute la documentation exigée par les douanes et de l'apposer sur l'envoi.

FedEx se charge du dédouanement. Celui-ci nécessite la présentation de l'envoi et de la documentation d'accompagnement aux inspecteurs des douanes dans le pays de destination. La livraison d'un envoi fait l'objet des règlements douaniers de ce pays.

Diverses procédures douanières, en plus du dédouanement, peuvent s'appliquer à certains articles et augmenter le délai d'acheminement de la livraison finale.

## 9.2.1 DROITS ET TAXES

Tous les articles entrant dans un pays étranger sont sujets à l'inspection des douanes et à l'estimation des droits et des taxes conformément aux lois nationales de ce pays. Les taxes et les droits de douane sont généralement estimés si la marchandise est taxable et si la valeur de l'article dépasse le seuil établi par les lois du pays. Si un article expédié au moyen du service *Priorité* Mondial fait l'objet d'une estimation des taxes et des droits de douane, ceux-ci peuvent être perçus du destinataire avant ou pendant la livraison.

Pour terminer le dédouanement de certains articles, FedEx devra peut-être payer les taxes et droits de douane estimés à l'avance par les douaniers. FedEx pourrait, avant la fin du dédouanement, communiquer avec le destinataire pour confirmer les dispositions de remboursement. En outre, pour certains pays, des frais administratifs sont perçus du destinataire pour couvrir les coûts de dédouanement de l'article et de perception des droits et des taxes.

**REMARQUE :** Les envois pourraient être retardés si FedEx ne peut joindre le destinataire pour faire confirmer qu'il lui remboursera tous les montants avancés. Si un destinataire refuse de payer les taxes et les droits de douane, on pourrait communiquer avec l'expéditeur pour prendre d'autres dispositions.

## 10 EMBALLAGE

Les articles *Priorité* Mondial doivent être bien emballés et suffisamment protégés au moyen de matériaux de calage et de renforcement pour empêcher la perte ou la détérioration du contenu et les blessures aux personnes qui manipulent les articles.

Tous les articles *Priorité* Mondial doivent être complètement scellés. FedEx a le droit d'ouvrir et d'inspecter tout envoi *Priorité* Mondial pour s'assurer qu'il ne contient aucune marchandise interdite ou dangereuse.

Il incombe à l'expéditeur de veiller à ce qu'un matériau absorbant adéquat soit utilisé. Un emballage extérieur en carton ondulé, en bois, en métal ou en plastique doit être utilisé. L'emballage extérieur doit être assez grand pour loger l'étiquette d'expédition placée dans la pochette en plastique apposée sur l'article.

## 11 ADRESSAGE

Sur l'étiquette d'expédition *Priorité* Mondial, tous les champs de renseignements relatifs à l'adresse doivent être remplis en anglais ou comporter une traduction anglaise. La garantie de livraison à temps et de remboursement ne s'applique pas aux envois mal adressés ou dépourvus de numéros de téléphone d'expéditeur et de destinataire valides.

L'article doit respecter les exigences d'adressage applicables sans quoi il sera retenu et retardé au Canada. Voir [Directives d'adressage](#) pour de plus amples renseignements.

### 11.1 Exigences en matière de Code postal

Les destinations internationales suivantes requièrent un Code postal/ZIP complet, sans quoi la garantie de livraison à temps et de remboursement sera nulle.

- Afrique du Sud
- Allemagne
- Argentine
- Australie
- Autriche
- Belgique
- Bermudes
- Brésil
- Danemark
- Espagne
- États-Unis (É.-U.)
- Fédération de Russie
- Finlande
- France
- Grèce
- Inde
- Italie
- Japon
- Liechtenstein
- Luxembourg
- Malaisie
- Mexique
- Norvège
- Nouvelle-Zélande
- Pologne
- Portugal
- Royaume-Uni (Grande-Bretagne)
- Singapour
- Sri Lanka
- Suède
- Suisse
- Taïwan

- Chine
- Indonésie
- Pays-Bas
- Thaïlande
- Corée
- Israël
- Philippines
- Vietnam

## 11.2 Envois adressés à des cases postales

Les articles envoyés via le service *Priorité* Mondial peuvent être livrés à des cases postales aux pays énumérés dans le tableau ci-après. Cependant, les conditions suivantes s'appliquent :

- FedEx ne livre pas à des cases postales. L'envoi sera retenu au comptoir FedEx le plus près de la destination et le destinataire sera avisé de le ramasser. Si le destinataire ne peut être avisé ou ne ramasse pas son article, celui-ci sera retourné aux frais de l'expéditeur. Il est obligatoire d'indiquer le numéro de téléphone du destinataire sur chaque article.
- Le client doit s'attendre à des délais de livraison pour les envois *Priorité* Mondial à des cases postales. La garantie de livraison à temps et de remboursement ne s'applique pas à ces envois.
- Les articles *Priorité* Mondial adressés à une case postale aux États-Unis **ne sont pas acceptables**.

Les articles envoyés via le service *Priorité* Mondial peuvent être livrés à des cases postales aux pays suivants :

- |                   |                             |                             |                          |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| • Algérie         | • Érythrée                  | • Lesotho                   | • Qatar                  |
| • Afrique du Sud  | • Costa Rica                | • Libye                     | • République dominicaine |
| • Anguilla        | • Dominique                 | • Malawi                    | • Rwanda                 |
| • Antigua         | • Équateur                  | • Malaisie                  | • Sainte-Lucie           |
| • Arabie saoudite | • Éthiopie                  | • Maldives                  | • Salvador               |
| • Argentine       | • Fidji                     | • Martinique                | • Samoa                  |
| • Aruba           | • Guyane française          | • Maurice                   | • Sri Lanka              |
| • Bahamas         | • Guadeloupe                | • Mexique                   | • Suriname               |
| • Bahreïn         | • Guatemala                 | • Mozambique                | • Swaziland              |
| • Bangladesh      | • Guyana                    | • Namibie                   | • Syrie                  |
| • Belize          | • Honduras                  | • Népal                     | • Tanzanie               |
| • Bhoutan         | • Irak                      | • Nicaragua                 | • Thaïlande              |
| • Bolivie         | • Îles Caïmans              | • Nigéria                   | • Tonga                  |
| • Brésil          | • Îles Cook                 | • Oman                      | • Uruguay                |
| • Brunei          | • Îles Turcs et Caïcos      | • Ouganda                   | • Vanuatu                |
| • Burundi         | • Îles Vierges britanniques | • Papouasie-Nouvelle-Guinée | • Venezuela              |
| • Caraïbes (néer) | • Jamaïque                  | • Paraguay                  | • Wallis-et-Futuna       |
| • Chili           | • Jordanie                  | • Pays-Bas                  | • Yémen                  |
| • Colombie        | • Kenya                     | • Polynésie française       | • Zambie                 |
| • Égypte          | • Liban                     | • Portugal                  | • Zimbabwe               |

## 12 DÉPÔT DES ARTICLES *PRIORITÉ* MONDIAL

Le client peut déposer ses articles *Priorité* Mondial à l'un des emplacements suivants :

- Bureau de poste : pendant les heures d'acceptation annoncées.

Il est inacceptable de déposer les articles *Priorité* Mondial dans une boîte aux lettres publique, une boîte de dépôt FedEx, un réceptacle à colis ou d'un autre réceptacle à courrier de ce genre. La garantie de livraison à temps et de remboursement ne s'appliquera pas aux articles *Priorité* Mondial déposés dans de tels réceptacles.

## **13 RÉCLAMATIONS POUR PERTE, DOMMAGES, OU DÉFAILLANCE DE SERVICE**

### **13.1 Réclamations pour bris de garantie de livraison à temps et de remboursement (défaillance de service)**

Postes Canada offre un service de remplacement ou un crédit des frais d'expédition (frais de transport) si l'envoi *Priorité Mondial* du client n'est pas livré à temps à certaines destinations, c'est-à-dire selon les normes de livraison publiées applicables pour le service *Priorité Mondial*. Certaines restrictions s'appliquent. Consultez les [Conditions générales du service \*Priorité Mondial\*](#) pour des renseignements supplémentaires. Les clients peuvent communiquer avec la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333 pour effectuer une réclamation.

### **13.2 Réclamations pour perte ou dommages**

Toutes les réclamations pour perte ou dommages doivent être effectuées par écrit dans les limites strictes de délai imparti. Consultez les [Conditions générales du service \*Priorité Mondial\*](#) pour des renseignements supplémentaires. Les clients doivent communiquer avec la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333 pour effectuer une réclamation et doivent également fournir un avis écrit de la réclamation sur demande.