

Guide du client pour les services de colis

Modification n° 4

La présente modification fait partie de votre convention des Services de colis conclue avec Postes Canada et modifie le « Guide du client » des Services de livraison de colis conformément à la date d'entrée en vigueur convenue. Toutes les autres modalités de la Convention demeurent les mêmes. Veuillez ajouter cette modification au *Guide du client pour les services de colis*.

La version révisée du *Guide du client pour les services de colis* qui comporte l'information modifiée est accessible à l'adresse www.postescanada.ca/guides_du_client.

Section 7.2 Conditions générales

À compter du 14 janvier 2008, remplacez la section 7.2 par ce qui suit :

7.2 Conditions générales

Postes Canada fournit des services de courrier et autres produits et services de livraison.

Les parties souhaitent établir les modalités régissant l'offre de ces produits et services par Postes Canada ainsi que l'utilisation de ceux-ci par le Client. Conformément aux obligations mutuelles précisées dans la présente Convention, les parties s'entendent sur les définitions ci après.

7.2.1 Définitions

- 1.1 « Société affiliée » correspond à l'ensemble des personnes morales telles qu'elles sont définies dans la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*, laquelle peut être modifiée de temps à autre.
- 1.2 « Convention » correspond au sens donné à la section 14.
- 1.3 « Année de Convention » correspond au douze (12) mois civils consécutifs séparant deux (2) dates anniversaires.
- 1.4 « 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.
- 1.5 « Utilisateur autorisé » correspond à une personne désignée par le Client et approuvée par Postes Canada pour avoir accès aux produits et services offerts aux termes de la présente Convention. Sauf disposition contraire de ladite convention, l'utilisateur autorisé détient un accès illimité aux produits et services offerts en vertu de la présente convention.
- 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 « *Guide du client* » correspond au document du même nom publié par Postes Canada pour chacun des produits et services, et pouvant être modifié de temps à autre.
- 1.8 « Outils électroniques d'expédition (OEE) » correspond au logiciel offert (sous licence) par Postes Canada ou à un logiciel d'expédition par tierce partie approuvé par Postes Canada, qui permet la préparation automatisée de documents d'expédition, y compris les étiquettes, offre d'autres caractéristiques qui simplifient l'expédition d'envois par Postes Canada et est décrit en détail sur le site Web de Postes Canada (www.postescanada.ca).
- 1.9 « 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.
- 1.10 « 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 « Filiale » correspond à la filiale d'une personne morale telle qu'elle est définie dans la Loi canadienne sur les sociétés par actions, laquelle peut être modifiée de temps à autre.
- 1.12 « Durée » correspond à la période fixée dans le *Guide du client* pour chaque produit ou service.
- 1.13 La signification des autres termes qui ne sont pas définis précisément dans la présente Convention provient du *Guide du client* applicable, du *Guide des postes du Canada* ou de toute autre publication de Postes Canada s'appliquant aux clients de façon générale.

7.2.2 Obligations de Postes Canada

- 2.1 Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés en vertu de la présente convention, conformément aux normes de service applicables établies dans le *Guide des postes du Canada*, ou toute autre documentation publiée par Postes Canada ou s'appliquant de façon générale aux clients de Postes Canada, ainsi qu'à toute modification qui peut leur être apportée. À moins d'être expressément énoncées dans la présente convention, les normes de service 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, et ce, dès l'exécution de la présente convention, le *Guide des postes du Canada* ou toute autre documentation publiée par Postes Canada, y compris le *Guide du client* applicable à un produit ou service donné s'appliquant aux clients de façon générale et toute modification qui peut leur être apportée dans les versions ultérieures.

7.2.3 Obligations du client

- 3.1 Le Client convient de préparer et de déposer les articles conformément à la présente Convention.
- 3.2 Le Client convient d'acheter les produits et services selon les tarifs publiés applicables stipulés dans la Grille tarifaire qui sont assujettis aux pourcentages de réduction applicables et qui comprennent tous les frais, droits supplémentaires et taxes applicables. 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 payer les produits et services qu'il a achetés en utilisant les modes de paiement indiqués dans le *Guide du client* applicable.

- 3.4 Si le *Guide du client* le précise, le Client convient de respecter le volume minimal d'articles requis par dépôt ou le volume annuel convenu pour chacun des produits et services.
- 3.5 Si le *Guide du client* applicable à un produit ou service le précise, et si Postes Canada constate un écart persistant entre l'activité commerciale du Client et le volume convenu, Postes Canada peut réviser le tarif consenti, après un préavis de trente (30) jours civils donné par écrit.
- 3.6 Si le *Guide du client* applicable à un produit ou service le précise, le Client doit annexer une commande électronique, dans le format approuvé ou indiqué par Postes Canada, à chaque dépôt.

Seuls les volumes d'articles saisis à l'aide d'une commande électronique seront comptabilisés dans le volume minimal convenu applicable au produit ou service.

7.2.4 Privilège exclusif

- 4.1 Le Client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux règlements connexes, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la livraison du courrier traditionnel au Canada. Sans porter préjudice à tout autre droit ou recours que pourrait autrement avoir Postes Canada, il est convenu que Postes Canada peut résilier la convention si le Client, ou l'un de ses utilisateurs autorisés, enfreint ce privilège, directement ou indirectement. Si la convention est résiliée pour cause d'infraction au privilège, le Client devra verser à Postes Canada, en plus des autres montants dus, une somme égale à la différence entre le montant payé ou à payer pour tous les articles déposés jusqu'à la date de la résiliation et le montant qui aurait dû être payé pour ce volume d'articles aux tarifs en vigueur, si la convention n'avait pas été signée.

7.2.5 Critères d'admissibilité

- 5.1 Le Client doit s'assurer que tous les articles satisfont aux exigences établies dans la présente convention et, à l'exception du service Purolator International, à celles de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et des règlements y afférent; 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 aux termes de la présente convention. Postes Canada et Purolator se réservent chacun le droit de refuser, à leur seule discrétion, tout article qu'elles jugent respectivement non admissible.
- 5.2 Les tarifs des articles non approuvés au préalable par Postes Canada et évalués par le Client ou au nom de celui-ci peuvent être assujettis à une vérification et à une correction par Postes Canada.
- 5.3 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.
- 5.4 Postes Canada peut corriger la commande du Client lorsque des renseignements s'avèrent incomplets ou inexacts.

- 5.5 Postes Canada n'est pas tenue de satisfaire à une norme de service 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.

7.2.6 Droits supplémentaires

- 6.1 Les articles déposés aux termes de la présente Convention peuvent être assujettis à 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 pour article surdimensionné;
- supplément pour excédent de poids volumétrique (masse volumique);
- supplément pour articles non emballés.

Les détails relatifs à ces suppléments sont donnés dans le Guide du client. Postes Canada peut modifier les suppléments en tout temps à condition de donner un préavis au Client.

- 6.2 Supplément de l'administration postale de destination

Le Client accepte 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.

7.2.7 Devises

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

7.2.8 Vérifications

- 8.1 Sur demande, le Client permettra à Postes Canada et à ses représentants autorisés d'avoir accès à ses locaux, et, le cas échéant, à ceux des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier l'article au nom du client, pendant la durée de la Convention et pour une période raisonnable après la fin ou la résiliation de la présente Convention. Le Client convient de faciliter, pour Postes Canada, l'accès, l'examen et la vérification des dossiers, bases de données et renseignements liés aux articles déposés aux termes de la présente Convention ainsi qu'à ses obligations et, le cas échéant, à celles des utilisateurs autorisés et de la personne chargée d'expédier en son nom, en vertu de la même Convention.

7.2.9 Utilisateurs autorisés

- 9.1 Toute référence au client comprend les utilisateurs autorisés du Client; toute intervention de la part d'un utilisateur autorisé est présumée être l'intervention du Client. La liste des utilisateurs autorisés figure à une annexe de la présente Convention. Sous réserve de l'approbation de Postes Canada, le Client peut désigner un membre sous sa tutelle en tant qu'utilisateur autorisé.
- 9.2 Le Client peut modifier la liste des utilisateurs autorisés à condition d'avoir obtenu le consentement de Postes Canada.

- 9.3 Tout utilisateur autorisé qui cesse d'être un membre sous la tutelle du Client perd son droit de déposer des envois en vertu de la présente Convention à partir de la date de cessation. Si l'utilisateur autorisé cesse d'être une société affiliée, une filiale ou un franchisé du Client, le client doit en aviser Postes Canada dans un délai de trente (30) jours civils suivant la date du changement de relation.
- 9.4 Le Client est responsable de la conformité de chaque utilisateur autorisé aux termes de la présente Convention. Dans le cas où un utilisateur autorisé ne paierait pas certains produits ou services visés par la convention, le Client devra acquitter les sommes dues.

7.2.10 Expédié au nom de

- 10.1 Postes Canada acceptera les articles déposés par une autre partie au nom du Client à condition que le dépôt de ces articles respecte les conditions de la présente convention.

Le Client exigera que la personne expédiant l'envoi à son nom respecte les dispositions de la Convention. Toute initiative de la part de la personne expédiant l'envoi au nom du Client est présumée être une initiative du client.

7.2.11 Demande de ramassage et de livraison sur demande par un tiers

- 11.1 Postes Canada s'engage à ramasser les articles de Messageries prioritaires aux endroits où elle offre le service de ramassage sur demande et d'en assurer la livraison à partir d'un tiers (« Tiers ») désigné par le Client pourvu que l'envoi de ces articles soit conforme aux conditions de la présente Convention et que le client consente à acquitter tous les frais encourus par le Tiers, y compris les frais de ramassage sur demande et les frais de port pour assurer la livraison des articles. Le Client doit exiger que le Tiers respecte la Convention. Par ailleurs, les mesures prises par le Tiers sont réputées prises par le Client.
- 11.2 Le Client peut mettre fin au service de ramassage et de livraison par un tiers en donnant par écrit un préavis de trente (30) jours à Postes Canada.

7.2.12 Revente des services ou transport interréseaux

- 12.1 Le Client convient que les produits et services achetés aux termes de la présente Convention lui sont destinés à titre d'utilisateur final ou sont destinés à un utilisateur autorisé. Il s'engage notamment à ne vendre aucun des services visés ni à en permettre la revente et à ne pas utiliser les services offerts aux termes de la présente Convention aux fins de transport interréseaux. L'expression « transport interréseaux » désigne tout arrangement aux termes duquel un transporteur a recours aux services d'un autre transporteur pour assurer l'acheminement ininterrompu d'un envoi.

7.2.13 Cession

- 13.1 Le Client ne peut céder la convention sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de Postes Canada. Toute présumée cession effectuée sans avoir obtenu un tel consentement sera considérée comme nulle. Postes Canada peut céder à un tiers les avantages de la présente Convention ou prendre des dispositions pour que soient exécutées, en totalité ou en partie, ses obligations en vertu de cette convention par ce dernier.
- 13.2 Si le Client fait l'objet d'une fusion ou d'un regroupement semblable avec une autre entité, y compris, sans restriction, par a) l'acquisition de la totalité ou d'une partie importante des actifs d'une autre entité ou par b) la vente de la totalité ou d'une partie importante de ses actifs à une autre partie, alors, aux fins de la présente convention, une telle fusion ou un tel regroupement sera considéré comme une cession nécessitant l'obtention au préalable du consentement écrit de Postes Canada.

7.2.14 Convention entière et modifications

14.1 Toute mention de la présente Convention désigne l'ensemble des documents suivants :

- a) les formulaires d'activation d'une convention pertinents;
- b) les présentes Conditions générales;
- c) les Guides du client pertinents;
- d) la ou les grilles tarifaires applicables;
- e) le Formulaire de demande de crédit, s'il y a lieu;
- f) le *Guide des postes du Canada*;
- g) toute autre annexe ou tout autre document dont il est question dans la présente, lesquels peuvent tous être modifiés de temps à autre.

14.2 Sans limiter la portée générale de ce qui précède, en cas de manque d'uniformité entre la présente convention, et tout autre document autre que la *Loi sur la Société canadienne des postes* ou les règlements connexes, les conditions de la présente Convention auront préséance et seront interprétées selon l'ordre de priorité indiqué ci-dessus.

14.3 Aucune représentation, négociation ou condition verbale ou écrite ne lie les parties, à l'exception de celles établies expressément dans la présente Convention. Sauf dans les cas stipulés à la rubrique « Renonciation » ci-après, aucun agent ou représentant de l'une ou l'autre des parties à la Convention n'est habilité à modifier les stipulations de la présente Convention; pareille modification est sans valeur et ne lie pas les parties.

7.2.15 Renonciation

15.1 Sauf stipulations expressément énoncées à cet effet dans la présente Convention, aucune renonciation ou modification ne sera exécutoire à moins d'être signifiée par écrit par le représentant dûment autorisé de la partie qui modifie, renonce ou résilie. Toute renonciation à faire appliquer une clause quelconque de la présente Convention ne constituera pas une renonciation permanente, à moins que cela ne soit formellement précisé. L'acceptation d'articles aux fins de dépôt ne constituera pas une renonciation de la part de Postes Canada aux obligations du Client en vertu de la présente Convention.

7.2.16 Modifications

16.1 Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre des produits ou des services, ou de modifier la Convention, y compris les tarifs, à condition de donner un préavis écrit de 30 jours civils, tel qu'il est précisé dans la présente Convention.

16.2 Postes Canada se réserve le droit de modifier le *Guide des postes du Canada* sans donner de préavis au Client.

7.2.17 Maintien des dispositions

17.1 La résiliation ou l'expiration de la présente Convention ne doit pas influencer sur le maintien et le caractère exécutoire des dispositions de la présente Convention expressément indiquées comme telles ou implicitement conçues pour demeurer en vigueur après une telle résiliation ou expiration.

7.2.18 Dissociabilité

18.1 Si une partie de la Convention est inexécutoire ou invalide pour quelque raison que ce soit, cette partie devra être séparée du reste de la Convention, et son caractère inexécutoire ou invalide ne touchera pas le caractère exécutoire ni la validité des autres parties de la présente Convention.

7.2.19 Législation régissant la Convention

- 19.1 La présente Convention est conclue conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes*, L.R.C. 1985, c. C-10, (« la Loi »), telle qu'elle est modifiée de temps à autre, et des règlements adoptés en application de cette loi ou pouvant l'être de temps à autre.
- 19.2 Si le Client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente Convention sera interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province d'Ontario au Canada, lesquelles la régissent. Le tribunal pour toute action en justice doit être celui de la province de l'Ontario, au Canada.

7.2.21 Retard excusable

- 21.1 Hormis les obligations qui incombent au Client en matière de paiement, ni l'une ni l'autre des parties ne sera redevable en cas de retard ou d'inexécution des obligations aux termes de la Convention pour des raisons indépendantes de sa volonté dont, entre autres et sans limitations, les conflits de travail et les cas de force majeure, les pannes ou les fluctuations d'énergie électrique, les défaillances de systèmes de chauffage, d'éclairage, d'air climatisé et de télécommunications ou de lignes électriques ou d'autre équipement ou, le cas échéant, les retards liés à l'intervention des autorités douanières, à condition que la partie faisant l'objet de ces circonstances avise immédiatement l'autre partie par écrit des circonstances et réduise, dans des limites raisonnables, l'incidence de telles circonstances sur l'exécution des obligations en vertu de la présente Convention.

7.2.22 Limitation de responsabilité

- 22.1 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.
- 22.2 Sauf indication contraire, Postes Canada ne pourra être tenue responsable d'un dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif occasionné à la suite de l'application de la présente Convention, même si ledit dommage est causé par une perte, une erreur de manutention ou un retard de livraison des articles expédiés.
- 22.3 Accessibilité de l'assurance-responsabilité :
- a) Pour chaque envoi expédié au moyen de l'un des services suivants :
- Au Canada**
- Messageries prioritaires,
 - Xpresspost (à l'exception d'Xpresspost certifié),
 - Colis accélérés,
 - Colis standard (à l'exclusion du service de livres de bibliothèque),
- À destination des États-Unis ou du régime international**
- Xpresspost É.-U. (à l'exception des produits prépayés),
 - Xpresspost – International (à l'exception des produits prépayés),
 - Colis accélérés É.-U.,
 - Colis accélérés commerciaux* É.-U. (*Désigne le dédouanement commercial et non la présentation aux douanes),
 - Petits paquets à destination des États-Unis ou du régime international (à l'exception du service Paquet léger à destination des É.-U. et du régime international),

- i) Postes Canada offre une assurance-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$;
 - (ii) à l'exception des envois du service Petits paquets à destination des États-Unis ou du régime international, une couverture supplémentaire est offerte jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les envois postés au Canada et jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour les envois à destination des États-Unis ou du régime international.
- b) Les services Colis-avion et Colis de surface du régime international comprennent une indemnisation en matière de responsabilité d'environ 70 \$ par article plus 7,50 \$ par kilo conformément aux exigences de l'Union postale universelle (UPU). Une couverture supplémentaire jusqu'à concurrence de 1 000 \$ peut être achetée moyennant une prime supplémentaire.
- c) Certaines conditions et exceptions s'appliquent. La disponibilité et les restrictions de la couverture de l'assurance-responsabilité peuvent varier en fonction de plusieurs facteurs tels que le pays de destination, le service utilisé et la nature des articles expédiés.

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 des billets de banque, 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 ou tout autre article non admissible (y compris les objets inadmissibles tels que, notamment, les marchandises dangereuses ou les articles mal emballés) décrits dans le *Guide des postes du Canada*.
- b) Le montant maximum pouvant être versé par Postes Canada est de :
 - i) 500 \$ pour tout envoi renfermant des pièces de monnaie, des bijoux, des pierres précieuses et des métaux précieux, ouvrés ou non, ainsi que des timbres-poste, oblitérés ou non;
 - ii) 100 \$ pour tout envoi contenant des chèques-cadeaux, des cartes-cadeaux ou des cartes d'appel.
- c) Les envois renfermant des articles de verre ou de céramique, les articles périssables ou les articles exigeant une température contrôlée sont assurés pour la perte, mais non pour les dommages.

22.4 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.

22.5 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 (c'est-à-dire le montant le moins élevé des frais de l'expéditeur, du coût de la réparation, du montant de la dépréciation ou du coût de remplacement),

- ii) la valeur déclarée (p. ex. à des fins douanières),
 - iii) le montant de l'assurance-responsabilité achetée au moment de l'envoi, moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant, plus
- b) le port payé (mais non le coût de l'assurance-responsabilité), plus c) 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.

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 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.

22.6 Exclusion de la responsabilité

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

- a) dans le cas d'envois des services Xpresspost certifié, Paquet léger – É.-U., Paquet léger – international ou du service de livres de bibliothèque;
- b) dans le cas des envois Contre remboursement, lorsque le service a été utilisé pour recueillir des sommes dues sur un ancien compte;
- c) tout autre transporteur public serait déchargé de toute responsabilité;
- d) l'envoi a été perdu ou endommagé en raison de circonstances raisonnablement imprévisibles ou incontrôlables;
- e) l'envoi était de nature commerciale et n'avait pas été sollicité par le destinataire;
- f) la réclamation découle d'un non-respect des exigences liées au service sélectionné de la part du Client, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'emballage inadéquat des articles;
- g) la perte ou les dommages s'appliquent à un envoi contenant un article non couvert par une assurance;
- h) la perte ou les dommages ont été causés entièrement ou en partie par l'expéditeur;
- i) 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;
- j) l'envoi a été livré sans plainte ou preuve de perte ou de dommages, ou les preuves de perte ou de dommages étaient insuffisantes;
- k) le destinataire ou l'expéditeur n'a pas coopéré au cours de l'enquête menée par Postes Canada.

22.7 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 par écrit dans les quatre-vingt-dix (90) jours 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 être tenue responsable envers cet assureur.

22.8 Présentation d'une réclamation

Pour amorcer une réclamation, le Client doit communiquer avec le Réseau des relations avec la clientèle au 1 888 550-6333 ou au 1 800 267-1177 ou par courriel à www.postescanada.ca.

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 d'assurance supplémentaire payée;
- c) une preuve de la valeur de l'envoi, notamment une copie de la facture ou d'autres renseignements acceptables pour Postes Canada établissant les frais de l'expéditeur, le coût de la réparation, la valeur après dépréciation ou le coût de remplacement des articles faisant l'objet d'une réclamation;
- 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.

22.9 Garantie de livraison à temps – Demande d'indemnité motivée 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 équivalant 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. 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, une catastrophe naturelle, des actes de terrorisme, des actes de guerre, des retards ou des annulations de vol, des émeutes, des grèves, l'intervention des services de douane, des gestes posés par le Client ou des manquements de sa part. 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 1 888 550-6333 ou le

1 800 267-1177 ou par courriel à www.postescanada.ca, ou encore se rendre à un comptoir de Postes Canada, dans les quinze (15) jours suivant la date prévue d'expédition, en fonction des normes 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. Veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* pour obtenir plus de détails sur les normes de service de livraison.

Veuillez vous reporter à la section 7.3, Conditions supplémentaires pour les envois de Purolator International, pour obtenir les précisions et les restrictions relatives à la garantie de livraison des services de Purolator International.

7.2.23 Résiliation

- 23.1 Le Client ou Postes Canada peut résilier la Convention à tout moment sans motiver sa décision, à condition de donner à l'autre partie un préavis écrit de trente (30) jours civils.
- 23.2 Chaque partie peut résilier sur-le-champ la présente Convention pourvu qu'elle en avise l'autre partie par écrit si, en tout temps pendant la durée de la présente Convention, une partie :
- a) cesse ses activités commerciales ou procède à une vente collective de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens;
 - b) devient insolvable ou fait faillite, présente une proposition de cession à ses créanciers ou cède à ceux-ci son actif;
 - c) se voit nommer un administrateur judiciaire, un fiduciaire ou toute autre personne ayant des pouvoirs semblables responsable d'une partie de ses activités ou de ses biens;
 - d) est visée par une ordonnance de mise en liquidation de ses activités;
 - e) persiste à ne pas respecter une obligation quelconque qui lui incombe après avoir été avisée par écrit du manquement en question trente (30) jours civils à l'avance.
- 23.3 Si le Client omet d'acheter les produits et services prévus par la présente Convention pendant une période supérieure à vingt-quatre (24) mois consécutifs, Postes Canada peut mettre fin à la présente Convention ou modifier la liste des utilisateurs autorisés sans préavis.
- 23.4 La résiliation de la présente Convention ne doit pas porter atteinte aux droits respectifs du Client et de Postes Canada qui ont été acquis avant la date de la résiliation.
- 23.5 Ni l'une ni l'autre des parties ne sera en droit de réclamer des dommages-intérêts à la suite de la résiliation de la présente Convention.

7.2.24 Avis

- 24.1 Tout avis donné par l'une ou l'autre des parties doit être communiqué par écrit et il doit être remis en mains propres à la partie destinataire ou envoyé par Courrier recommandé, Messageries prioritairesMC avec signature ou XpresspostMC avec signature. Postes Canada peut également choisir d'aviser le Client de toute modification apportée par Postes Canada à la présente convention en lui transmettant un courrier électronique ou en publiant un avis de ladite modification sur le site Web de Postes Canada (www.postescanada.ca) lequel sera présumé reçu au moment de sa diffusion.

Les avis destinés à Postes Canada doivent être adressés comme suit :

SUIVI DES CONVENTIONS

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

2701 PROM RIVERSIDE BUREAU C0157

OTTAWA ON K1A 0B1

Postes Canada fera parvenir les avis destinés au Client à la personne-ressource principale à l'adresse postale ou électronique indiquée dans le *Formulaire d'activation d'une convention*.

- 24.2 Les avis livrés en mains propres sont considérés comme étant reçus au moment de la livraison, les avis envoyés par Courrier recommandé sont considérés comme étant reçus le quatrième jour ouvrable suivant la date de dépôt et les avis envoyés par Messageries prioritairesTM ou Xpresspost TM avec signature sont considérés comme étant reçus le deuxième jour ouvrable suivant la date de dépôt. Le délai de transmission des avis postés un jour férié ou durant une fin de semaine ne commencera que le jour ouvrable suivant.

- 23.4 Chaque partie peut changer d'adresse à condition d'en aviser l'autre partie.
- 24.4 Le Client accepte que Postes Canada mette à jour les renseignements liés à son adresse obtenus à partir de n'importe quelle source dont l'Avis de changement d'adresse soumis à Postes Canada, dans le but de communiquer avec le Client à l'égard de la présente convention.

7.2.25 Confidentialité

- 25.1 À l'exception des dispositions prévues par la loi ou des modalités qui ont été mises à la disposition du grand public par Postes Canada, la partie, ses employés (y compris les administrateurs et dirigeants) ou les mandataires ne doivent divulguer, à toute autre tierce partie, à l'exception des utilisateurs autorisés, les tarifs ou toute autre modalité de la présente Convention.
- 25.2 Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour assurer la protection de la confidentialité de l'information 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.