

# Paiement et modalités



## Paiement des dépôts

## MISES À JOUR IMPORTANTES

DESCRIPTION DU CHANGEMENT		EMPLACEMENT
<b>Modification v1.0</b>	<b>Affiché le 16 novembre 2018</b>	<b>En vigueur le 14 janvier 2019</b>
Aucune mise à jour.		

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 :  
version 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;
- le numéro de la version repartira à 1.0 en janvier de l'année en question.

# TABLE DES MATIÈRES

## Paiement des dépôts

1	Application . . . . .	1
2	Modes de paiement. . . . .	1
2.1	Emploi d'un compte . . . . .	1
2.1.1	Services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Ciblage par code postal, Poste-publications et Courrier de quartier . . . . .	1
2.1.2	Correspondance-réponse d'affaires . . . . .	1
3	Conditions de crédit préautorisées - compte . . . . .	1
3.1	Emploi d'un compte . . . . .	1
3.2	Facture . . . . .	1
3.3	Règlement des comptes . . . . .	2
3.4	Soldes en souffrance et frais d'administration . . . . .	2
3.4.1	Paiement en retard . . . . .	2
3.4.2	Frais d'administration. . . . .	2
3.5	Relevé de compte . . . . .	2
3.6	Gestion de mes comptes. . . . .	2
4	Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit . . . . .	2
4.1	Aperçu des options de paiement au moment du dépôt. . . . .	3
4.2	Carte de crédit . . . . .	3
4.3	Machine à affranchir. . . . .	3
5	Preuve de paiement et vignette postale . . . . .	3
6	Utilisateurs autorisés . . . . .	4

## PAIEMENT DES DÉPÔTS

### 1 APPLICATION

La présente section, *Paiement des dépôts*, s'applique aux produits et services suivants : Courrier personnalisé de Postes Canada<sup>MC</sup>, Correspondance-réponse d'affaires<sup>MC</sup>, Poste-lettres à tarifs préférentiels<sup>MC</sup>, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels<sup>MC</sup>, Ciblage par code postal, Poste-publications<sup>MC</sup> et Courrier de quartier de Postes Canada<sup>MC</sup>.

### 2 MODES DE PAIEMENT

Les options de paiement décrites ci-dessous sont acceptées par Postes Canada, cependant elles ne sont pas toutes acceptées à toutes les installations de Postes Canada.

#### 2.1 Emploi d'un compte

##### 2.1.1 SERVICES COURRIER PERSONNALISÉ, POSTE-LETTRES À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, POSTE AUX LETTRES INTERNATIONALE À TARIFS PRÉFÉRENTIELS, CIBLAGE PAR CODE POSTAL, POSTE-PUBLICATIONS ET COURRIER DE QUARTIER

- Le client bénéficiant de conditions de crédit préautorisées peut sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement si le dépôt doit être facturé à son compte et pour que les conditions de crédit puissent s'appliquer. Voir la [section 3 "Conditions de crédit préautorisées - compte"](#) pour connaître les détails.
- Si le client n'est pas admissible au crédit, il doit verser la totalité du paiement au moment du dépôt, sinon l'envoi ne sera pas accepté. Voir la [section 4 "Paiement au moment du dépôt – sans conditions de crédit"](#) pour connaître les détails.

##### 2.1.2 CORRESPONDANCE-RÉPONSE D'AFFAIRES

Le client doit utiliser un compte pour accéder aux services Correspondance-réponse d'affaires et effectuer les paiements pour les articles de la CRA. Voir la [section 3 "Conditions de crédit préautorisées - compte"](#) pour connaître les détails.

### 3 CONDITIONS DE CRÉDIT PRÉAUTORISÉES - COMPTE

#### 3.1 Emploi d'un compte

Le client bénéficiant de conditions de crédit préautorisées peut sélectionner « COMPTE » comme mode de paiement si le dépôt doit être facturé à son compte et pour que les conditions de crédit puissent s'appliquer, ou si les services Correspondance-réponse d'affaires sont utilisés. Une fois la demande de crédit approuvée par Postes Canada et sous réserve de la solvabilité continue du client, à la discrétion de la Société, le paiement devra être versé net dans les 15 jours suivant la date de la facture.

#### 3.2 Facture

Pour les services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier, si le mode de paiement sur compte a été sélectionné, Postes Canada fournira au client une facture qui résume les frais qui seront portés à son compte. Les frais inscrits sur la facture représentent les *Commandes (Déclarations de dépôt)* et les dépôts que le client a soumis à Postes Canada sauf dans les cas suivants :

- Les clients qui auront choisi de payer les services par carte de crédit ne recevront pas de facture; cependant, Postes Canada fournira les détails des opérations sur carte de crédit au moyen de *postel*<sup>MC</sup>. Consultez le site [postescanada.ca/postel](http://postescanada.ca/postel) pour vous inscrire à *postel* ou pour vous renseigner davantage sur ce service. Pour obtenir des renseignements sur le mode de paiement par carte de crédit, voir la [section 4.2 "Carte de crédit"](#).
- Les *Commandes (Déclarations de dépôt)* manuelles pour les articles Courrier de quartier présentées aux bureaux de poste et aux postes de facteur (autorisés à traiter les articles Courrier de quartier) ne paraissent pas sur la facture.
- Les clients peuvent accéder à une copie de leur facture par l'intermédiaire de notre service en ligne gratuit. Voir la [section 3.6](#) pour plus de renseignements.

**Pour le service Correspondance-réponse d'affaires**, Postes Canada fournira aux clients du service Correspondance-réponse d'affaires une facture qui résume les frais portés à leur compte. Les frais inscrits sur la facture représentent soit les frais annuels et/ou un sommaire des articles Correspondance-réponse d'affaires retournés au client. Les gros destinataires d'envois Correspondance-réponse d'affaires pourront recevoir leurs factures chaque semaine. Pour y être admissibles, les clients doivent recevoir plus de 35 000 articles Correspondance-réponse d'affaires par année.

Pour vous inscrire à la facturation hebdomadaire, veuillez contacter le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

**Pour tous les services**, le client devrait aviser le Groupe de gestion du crédit de tout écart, en composant le 1 800 267-7651. Les écarts de facturation doivent être portés à l'attention de Postes Canada dans les 90 jours suivant la date indiquée sur la facture, après ce délai on considérera la facture comme acceptée par le client.

Lorsque Postes Canada doit répondre à tout écart de facturation demandé par (i) le client ou, (ii) une tierce partie au nom du client dans les délais indiqués ci-dessus, Postes Canada se réserve le droit de facturer le client pour un rajustement et/ou un frais d'enquête (des frais d'enquête s'appliqueront dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litiges ont été calculés correctement sur la facture originale ou sur la *Commande*).

Postes Canada se réserve le droit de refuser, à sa seule discrétion la demande d'un remboursement ou d'un crédit pour toute *Commande* lorsque la demande parvient d'un tiers autre que le payeur.

### 3.3 Règlement des comptes

Les comptes peuvent être réglés comme suit:

- le paiement par prélèvement automatique;
- le paiement préautorisé par carte de crédit, avec l'approbation de Postes Canada;
- le paiement en ligne (voir la [section 3.6](#));
- le paiement par chèque ou mandat-poste.

Le client qui veut s'inscrire au paiement préautorisé ou au paiement en ligne doit soumettre une demande dûment remplie qu'il est possible d'obtenir à l'adresse [postescanada.ca/fdc](http://postescanada.ca/fdc) ou auprès d'un représentant de Postes Canada.

Les chèques ou les mandats-poste doivent être libellés à l'ordre de la « SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES », indiquer le numéro de client de Postes Canada et être accompagnés du talon de paiement. Le paiement doit être envoyé à l'adresse suivante:

TRAITEMENT DES PAIEMENTS  
POSTES CANADA  
2701 PROMENADE RIVERSIDE  
OTTAWA ON K1A 1L7

Le client doit prévoir trois jours ouvrables pour le traitement de son paiement.

### 3.4 Soldes en souffrance et frais d'administration

#### 3.4.1 PAIEMENT EN RETARD

Les soldes en souffrance seront assujettis à un supplément pour paiement en retard. Le supplément pour paiement en retard sera calculé au taux de 1,5 % par mois (soit 18 % par année). Postes Canada peut modifier le montant de ce supplément en tout temps en émettant un avis au client.

Postes Canada peut décider de recouvrer tout montant en souffrance à même les sommes que vous payez autrement à Postes Canada ou que celle-ci vous devrait, et de traiter prioritairement ce montant en souffrance comme une créance douteuse. Ce droit de compensation s'ajoute à tous les autres droits et recours à la disposition de Postes Canada et ne restreint nullement la capacité de Postes Canada de les exercer.

Postes Canada ne versera aucun intérêt sur les fonds détenus dans le compte du client.

#### 3.4.2 FRAIS D'ADMINISTRATION

**Paiements retournés** : Des frais administratifs seront perçus pour tout paiement refusé, quelle qu'en soit la raison, y compris un paiement retourné pour insuffisance de provision. Le client doit rembourser à Postes Canada tous les frais, y compris les honoraires juridiques et les frais bancaires, engagés par celle-ci pour le recouvrement de paiements en retard ou de factures impayées.

**Copies des documents** : Les clients désirant un exemplaire des factures peuvent y accéder par l'entremise de notre service en ligne gratuit. Voir la [section 3.6](#) pour plus de renseignements. Les demandes concernant les exemplaires de factures ou d'autres documents [*Commandes (Déclarations de dépôt)*, bordereaux d'expédition, etc.] traitées par l'entremise de notre groupe de gestion des comptes sont assujetties à des frais de service pour les documents jusqu'à six mois de leur date de création. Des frais additionnels s'appliqueront pour les demandes de documents datés de plus de six mois, et si disponible.

**Corrections** : Les clients désirant que des corrections soient apportées aux *Commandes (Déclarations de dépôt)* ou aux factures, ou les clients transmettant des *Commandes* électroniques invalides ou en retard, lorsque Postes Canada n'est pas responsable, sont assujettis à des frais de service supplémentaires.

Postes Canada se réserve le droit de modifier les frais d'administration, à tout moment et sans préavis. Une liste des frais d'administration est disponible à la demande du client en communiquant avec le Groupe de gestion du crédit au 1 800 267-7651.

**Enquêtes**: Lorsque Postes Canada est demandé d'enquêter sur des écarts de facturation (entre autres et sans limitation au défaut de garantie de livraison à temps), Postes Canada pourra appliquer un frais additionnel dans les situations où Postes Canada détermine que les frais en litiges ont été calculés correctement sur la facture originale.

### 3.5 Relevé de compte

Le client recevra un relevé de compte mensuel s'il utilise son compte pour le paiement des envois ou pour les services Correspondance-réponse d'affaires. Ce relevé résume chacune des *Commandes* traitées, les rajustements connexes et les paiements effectués au cours du mois, en plus du solde dû à la fin du mois.

### 3.6 Gestion de mes comptes

La rubrique « Gestion de mes comptes » du site Le Centre d'affaires en ligne (CAL) à l'adresse [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) permet aux clients d'accéder aux renseignements sur leur compte d'une manière pratique et sécuritaire.

- Les clients peuvent accéder aux informations sur leurs comptes en ligne.
- Les clients peuvent vérifier l'état de leurs comptes et effectuer des paiements en ligne en se rendant à la page « Gestion de mes comptes ».
- Les clients peuvent effectuer une mise à jour des renseignements de leurs cartes de crédit en ligne en se rendant à la page « Gestion de mes comptes », sous la rubrique « Gestion de mon profil »

Pour obtenir un code d'utilisateur et un mot de passe, les clients peuvent visiter le site [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) ou communiquer avec le Groupe de gestion du crédit, en composant le 1 800 267-7651.

## 4 PAIEMENT AU MOMENT DU DÉPÔT – SANS CONDITIONS DE CRÉDIT

Cette section s'applique aux services Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels, Poste aux lettres internationale à tarifs préférentiels, Poste-publications et Courrier de quartier. Pour le service Correspondance-réponse d'affaires, veuillez vous référer à la [section 2.1.2](#) "Correspondance-réponse d'affaires" et à la [section 3](#) "Conditions de crédit préautorisées - compte".

#### 4.1 Aperçu des options de paiement au moment du dépôt

Pour un client sans conditions de crédit préautorisées, le paiement total au moment du dépôt doit être effectué grâce à l'un des modes suivants :

- par chèque commercial certifié (les paiements effectués par chèque commercial non certifié ne sont acceptés qu'avec l'approbation de Postes Canada);
- en argent comptant (dans les bureaux de poste seulement);
- par mandat-poste;
- par carte de crédit (certaines conditions s'appliquent); voir la [section 4.2 "Carte de crédit"](#). Pour effectuer une mise à jour des renseignements de leurs cartes de crédit seulement les client peuvent se référer à la [section 3.6 "Gestion de mes comptes"](#);
- par carte de débit (certaines conditions s'appliquent);
- par machine à affranchir (certaines conditions s'appliquent); voir la [section 4.3 "Machine à affranchir"](#).

#### 4.2 Carte de crédit

Les cartes de crédit VISA, MasterCard et American Express peuvent être acceptées comme mode de paiement dans les situations suivantes :

- lorsque le client utilise les Outils électroniques d'expédition (OEE) de Postes Canada et qu'il sélectionne l'option « carte de crédit » comme mode de paiement; le montant sera imputé à la carte de crédit au moment du dépôt;
- conformément au *Guide des postes du Canada* ou à d'autres documents publiés par Postes Canada et d'application générale pour les clients de Postes Canada, compte tenu des modifications successives.

- REMARQUE 1:** Certaines conditions et restrictions s'appliquent.
- 2:** À l'exception du client inscrit au paiement préautorisé par carte de crédit, les cartes de crédit ne sont pas acceptées pour le paiement de factures ou pour le règlement de soldes de comptes.
- 3:** Les cartes de crédit ne sont acceptées qu'aux installations de Postes Canada dotées de systèmes d'autorisation de cartes de crédit.

#### 4.3 Machine à affranchir

Le paiement par empreinte d'affranchissement est un mode de paiement qui n'est accepté que pour les services suivants :

- ▶ Courrier personnalisé (courrier standard mécanisable 50 g et standard manutention spéciale jusqu'à 100 g - excluant Courrier personnalisé extradimensionnel);
- ▶ Poste-lettres standard;
- ▶ Autres produits de la Poste-lettres (non standard et surdimensionnés);
- ▶ Poste-lettres à tarifs préférentiels (standard jusqu'à 50 g et surdimensionnés jusqu'à 100 g);
- ▶ Poste aux lettres – États-Unis standard;
- ▶ Autres produits de la Poste aux lettres - États-Unis (non standard et surdimensionnés);
- ▶ Poste aux lettres du régime international standard;
- ▶ Autres produits de la Poste aux lettres du régime international (non standard et surdimensionnés).

- REMARQUE 1:** Le paiement par empreinte de machine à affranchir sur l'article ne peut pas être utilisé dans le cas d'articles des services Poste-publications, Poste aux lettres internationales à tarifs préférentiels ou Courrier de quartier.
- 2:** L'option Renvoi à l'expéditeur n'est pas offerte si le paiement s'effectue par machine à affranchir.

Le client peut choisir le mode de paiement « MACHINE À AFFRANCHIR » pour les articles admissibles de la façon en apposant sur chaque article une empreinte d'affranchissement suffisante pour payer le tarif de l'envoi.

<b>Courrier personnalisé</b>	Il faut seulement indiquer le mois et l'année (le jour n'est pas requis), soit six caractères numériques dans le format suivant : AAAA.MM. Le nom du service doit figurer en anglais et en français à la gauche de l'empreinte d'affranchissement.
<b>Poste-lettres à tarifs préférentiels</b>	Le nom du service doit figurer en anglais et en français à la gauche de l'empreinte d'affranchissement.

- REMARQUE :** Pour obtenir des renseignements sur l'empreinte d'affranchissement, référez le *Guide des postes du Canada* à « Paiement des dépôts » à la [section 2.2 « Empreintes d'affranchissement »](#). Voir la [section 5 "Preuve de paiement et vignette postale"](#) pour plus de renseignements.

### 5 PREUVE DE PAIEMENT ET VIGNETTE POSTALE

Pour tous les modes de paiement, exception faite des empreintes de machine à affranchir, les articles Courrier personnalisé, Poste-lettres à tarifs préférentiels et Correspondance-réponse d'affaires doivent porter la vignette postale sur le côté adressé de chaque article. Le paiement par machine à affranchir désigne les paiements effectués au moyen d'une empreinte de machine à affranchir qui est apposée sur chaque article de courrier admissible au paiement par affranchissement (voir la [section 4.3 "Machine à affranchir"](#)).

Dans le cas du service Poste-publications, il est nécessaire d'utiliser comme preuve de paiement une vignette postale ou les « Renseignements d'identification de base » pertinents.

Une vignette postale ne peut être utilisée pour les articles Courrier de quartier (voir la [section 1.1.3.1 "Aucune vignette postale"](#)).

- REMARQUE 1:** Il est possible d'obtenir les illustrations prêtes à photographier pour les vignettes postales auprès d'un représentant de Postes Canada ou en les téléchargeant depuis le site [postescanada.ca/vignettes](http://postescanada.ca/vignettes).
- 2:** En ce qui concerne la Correspondance-réponse d'affaires, le client peut obtenir les illustrations prêtes à photographier à l'adresse [postescanada.ca/cal](http://postescanada.ca/cal) par l'intermédiaire de l'Outil de conception de maquettes en ligne de la Correspondance-réponse d'affaires, lequel comprend les vignettes postales.

## 6 UTILISATEURS AUTORISÉS

Le client peut donner à un tiers l'autorisation d'utiliser son numéro de convention ou de client. Reportez-vous au *Formulaire d'activation d'une convention* et aux [section 1 "Définitions"](#) et [section 9 "Utilisateurs autorisés \(exclut le service Correspondance-réponse d'affairesMC\)"](#) des Conditions générales. Un représentant de Postes Canada peut aussi expliquer au client quelles conditions régissent cette autorisation et qui peut être admissible à titre d'utilisateur autorisé.

**REMARQUE :** Pour le service Correspondance-réponse d'affaires : l'accès est interdit aux utilisateurs autorisés.