

Affiché le 11 janvier 2010

En vigueur le 11 janvier 2010

## **APERÇU**

Le présent document fournit des renseignements supplémentaires relatifs aux suppléments au niveau des anomalies relatives au courrier.

Conformément à la section 5.3 des Conditions générales, les articles présentés pour dépôt à Postes Canada peuvent être examinés afin de déterminer s'ils sont conformes. Les articles réputés comme non conformes peuvent, à la discrétion de Postes Canada, être :

- renvoyés à l'expéditeur à ses frais pour qu'il les rende conformes, lorsque possible;
- traités et facturés dans la catégorie de produit ou service suivante ou la plus appropriée, le cas échéant;
- être assujettis à un supplément;
- refusés.

Postes Canada consulte régulièrement les expéditeurs afin de bien comprendre leurs besoins et de veiller à ce qu'ils comprennent les exigences de la Société. Nous comprenons que des anomalies relatives au courrier ont parfois lieu dans le cadre des cycles de production normaux et qu'il est important de donner une rétroaction à l'expéditeur afin de prévenir d'éventuelles anomalies.

Postes Canada a élaboré un cadre de travail à partir des rétroactions de ses clients dans le but d'établir des suppléments relatifs aux anomalies équitables et qui seront appliqués uniformément.

Depuis le 15 janvier 2007, la nouvelle structure tarifaire des suppléments a fait l'objet d'un changement pour remplacer les suppléments sur les articles du service Correspondance-réponse d'affaires et du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international qui ne satisfaisaient plus aux spécifications applicables. Un supplément maximal de 10 ¢ par article s'appliquera désormais à tout article qui ne respecte pas la totalité des spécifications qui s'appliquent. Dans le cas d'un envoi à plusieurs anomalies, un seul supplément (le plus élevé) sera appliqué.

Une facture des suppléments applicables sur laquelle figure une description de la non-conformité sera envoyée au client. Lorsque plus d'une non-conformité est signalée, il est alors possible d'inscrire jusqu'à deux anomalies additionnelles sur la facture afin d'aider le client à corriger les anomalies et ainsi réduire les risques d'application de suppléments futurs.

## **Description / structure des suppléments pour la CRA et la CRARI**

En raison de l'espace limité sur la facture, les détails des suppléments sont abrégés. Les tableaux suivants indiquent :

- le montant du supplément;
- la description abrégée de l'anomalie (telle qu'elle apparaîtra sur la facture) renvoyant à de plus amples renseignements en ligne;
- les détails de la description pour faciliter la consultation.

**Tableau 1 : Supplément de non-conformité de 10 ¢ par article**

DESCRIPTION DE LA FACTURE (ORDRE ALPHABÉTIQUE)	DÉTAILS DE LA DESCRIPTION
Éléments maquette CRA incorrect	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service Correspondance-réponse d'affaires sont incorrects
Éléments maquette CRA manquant	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service Correspondance-réponse d'affaires sont manquants
Élém maqCRARI incorrect	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international sont incorrects
Élém maq CRARI manquant	Un ou plusieurs éléments de la maquette du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international sont manquants
Spéc. CRA non conf.	Les spécifications du service Correspondance-réponse d'affaires ne sont pas conformes
Spec CRARI non conf.	Les spécifications d'un ou de plusieurs éléments de la maquette du service Correspondance-réponse d'affaires du régime international ne sont pas conformes

**REMARQUE :** La classification et le montant du supplément peuvent être modifiés en tout temps sur présentation d'un préavis au client.