

Conditions générales



Clients qui ne détiennent pas une convention à commandes



MISES À JOUR IMPORTANTES

Toute description de changement est fournie à titre de référence et pour des raisons pratiques seulement. La description du changement ne fait pas partie de la Convention entre le client et Postes Canada.

Le client doit s'assurer de consulter la plus récente version des *Conditions générales* lesquels sont affichés sur le site Web de Postes Canada. Il doit tout particulièrement se reporter à l'adresse postescanada.ca/conditionsgenerales.

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 22 mai 2012	Le montant maximal admissible pour le remboursement des chèques-cadeaux ou cartes-cadeaux a été réduit de 500 \$ à 100 \$.	section 12.1.2
Le 23 avril 2012	Modification du nom et de la marque descriptive du service <i>Priorité^{MC}</i> Demain matin à <i>Priorité^{MC}</i> .	section 1.5 section 12.1.1

REMARQUE : Cette modification est une mise à jour du guide (version 1.1) en vigueur depuis le 16 janvier 2012. 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 : 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.

TABLE DES MATIÈRES

Conditions générales pour les clients qui ne détiennent pas une convention à commandes.	1
1 Définitions.	1
2 Obligations de Postes Canada.	2
3 Obligations du client	2
4 Privilège exclusif.	3
5 Confidentialité	3
6 Critères d'admissibilité.	3
7 Suppléments.	4
8 Devises	4
9 Convention entière.	4
10 Lois applicables.	5
11 Retard excusable.	5
12 Limitation de responsabilité	5
13 Promocarte ^{MC} pour la Médiaposte ^{MC} sans adresse.	9

CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES CLIENTS QUI NE DÉTIENNENT PAS UNE CONVENTION À COMMANDES

Les conditions générales ci-énoncées s'appliquent aux produits et services de clients qui expédient sans avoir conclu un contrat à commandes avec Postes Canada. Tous les autres envois doivent se conformer aux exigences stipulées dans le contrat à commandes de Postes Canada applicable, lequel doit avoir été conclu entre le client et Postes Canada.

1 DÉFINITIONS

1.1

« **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.

1.2

« **Convention** » correspond au sens donné à la [section 9](#).

1.3

« **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.

1.4

« **Produits et services** » correspond aux produits et services suivants, qui sont décrits dans les *Guide des postes du Canada* (postescanada.ca/guidedespostes) :

- Colis accélérés^{MC} (Canada, États-Unis)
- Colis international^{MC}
- Colis standard^{MC}
- Médiaposte avec adresse^{MC} (tri selon le PNIA seulement)
- Médiaposte sans adresse^{MC}
- Petit paquet^{MC} (États-Unis et du régime international)
- Poste aux lettres (États-Unis et du régime international)
- Poste-lettres^{MC} (envois à plein tarif portant une vignette postale et accompagnés des documents de commande)
- *Priorité*^{MC}
- *Priorité*^{MC} Mondial
- Promocarte^{MC} pour la Médiaposte^{MC} sans adresse (sans convention)
- Xpresspost^{MC} (Canada, États-Unis, International)

1.5

« **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. Visitez le site Web postescanada.ca/servicespostaux pour obtenir les tarifs publiés applicables.

1.6

La signification des **autres termes** qui ne sont pas définis précisément dans les présentes Conditions générales provient du *Glossaire* du site *Information sur les services postaux* accessible à l'adresse postescanada.ca/servicespostaux.

2 OBLIGATIONS DE POSTES CANADA

2.1

Postes Canada convient de livrer les articles de chaque produit et service déposés conformément aux normes de livraison applicables établies dans le *Guide des postes du Canada*. À moins d'être expressément énoncées, les normes de livraison 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 le *Guide des postes du Canada* ou toute autre information sur le client publiée par Postes Canada. La version à jour du *Guide des postes du Canada* est affichée à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes.

2.3

Postes Canada se réserve le droit de modifier ou d'interrompre des produits ou des services, ou de modifier d'une quelque autre façon les exigences, y compris les présentes Conditions générales, le *Guide des postes du Canada* et les tarifs, et ce, en tout temps.

3 OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1

Le client convient de préparer adéquatement chaque article et de respecter tous les critères applicables, notamment les exigences en matière de dimensions, de poids et de volume minimal, le cas échéant, conformément au *Guide des postes du Canada*.

3.2

Le client convient d'acheter les articles selon les tarifs publiés applicables et de les déposer à l'endroit indiqué. 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 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.

4 PRIVILÈGE EXCLUSIF

4.1

Le client reconnaît que, conformément à la *Loi sur la Société canadienne des postes* et aux règlements y afférents, Postes Canada a le privilège exclusif de la levée, de la transmission et de la distribution du courrier au Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de la Société canadienne des postes (postescanada.ca/guidedespostes).

5 CONFIDENTIALITÉ

5.1

Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour assurer la protection de l'information confidentielle 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*. Pour consulter l'énoncé de confidentialité de Postes Canada, visitez le postescanada.ca.

6 CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

6.1

Tous les articles expédiés doivent satisfaire aux exigences établies dans le *Guide des postes du Canada* et, sauf les services *Priorité*^{MC} Mondial, à celles de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et des règlements y afférents; 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 et pourraient ne pas être admissibles au service choisi. Postes Canada et *Priorité*^{MC} Mondial se réservent chacun le droit de refuser, à leur seule discrétion, tout article qu'elles jugent respectivement non admissible.

6.2

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.

6.3

Postes Canada n'est pas tenue de satisfaire à une norme de livraison 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 SUPPLÉMENTS

7.1

Les articles déposés aux termes de la présente convention peuvent être assujettis à l'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 (surd.).

Les détails relatifs à ces suppléments sont donnés dans le site *Information sur les services postaux* à l'adresse postescanada.ca/servicespostaux. Postes Canada peut modifier les suppléments en tout temps.

8 DEVICES

8.1

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

9 CONVENTION ENTIÈRE

9.1

Le client convient que les documents de commande dûment remplis et les autres documents mentionnés constituent la convention entière conclue pour les services avec Postes Canada et le client accepte d'être lié par les dispositions y figurant.

9.2

Toute mention de la convention désigne l'ensemble des documents suivants:

- a) les documents de commande (p. ex. *Déclaration de dépôt*, *Manifeste*, étiquette d'expédition, reçu de Poses Canada);
- b) les présentes Conditions générales;
- c) le *Guide des postes du Canada*;
- d) toute Grille tarifaire applicable;
- e) tout autre document dont il est question dans la présente.

Les documents susmentionnés peuvent être modifiés de temps à autre.

9.3

Aucune représentation, négociation ou condition verbale ou écrite ne lie les parties, à l'exception de celles établies expressément dans une entente écrite signée par un représentant dûment autorisé de chacune des parties.

10 LOIS APPLICABLES

10.1

Si le client n'est pas domicilié dans une province ou un territoire canadien, la présente Convention doit être interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province d'Ontario, au Canada, lesquelles la régissent, et à toutes les lois fédérales qui s'y appliquent. La province d'Ontario au Canada est le lieu désigné pour les interventions judiciaires.

11 RETARD EXCUSABLE

11.1

Postes Canada ne sera redevable envers le client en cas de retard ou d'inexécution pour des raisons indépendantes de sa volonté dont, entre autres et sans limitation, les conflits de travail et les cas de force majeure ou, le cas échéant, les retards liés à l'intervention des autorités douanières.

12 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

À l'exception des précisions indiquées à la [section 12.1 « Couverture-responsabilité pour les Services de colis de Postes Canada: »](#) et les services *Priorité*^{MC} Mondial, Postes Canada ne pourra être tenue responsable d'un dommage direct, indirect, général, particulier ou consécutif, même si ledit dommage est causé par une perte, une erreur de manutention ou un retard de livraison.

12.1 Couverture-responsabilité pour les Services de colis de Postes Canada:

12.1.1 ACCESSIBILITÉ DE LA COUVERTURE-RESPONSABILITÉ:

a) Pour chaque envoi expédié au moyen de l'un des services suivants:

Au Canada

- *Priorité*^{MC},
- Xpresspost^{MC} (à l'exception d'Xpresspost certifié),
- Colis accélérés^{MC} (accessible aux clients du programme Entrepreneur seulement),
- Colis standard^{MC} (pour les envois créés à l'aide d'Expédiclic^{MC}),

À destination des États-Unis ou du régime international

- Xpresspost^{MC} É.-U. (à l'exception des enveloppes prépayées),
- Xpresspost^{MC}-International (à l'exception des enveloppes prépayées),

- Colis accélérés^{MC} É.-U.,
- Petit paquet^{MC} (États-Unis et du régime international) [à l'exception du service Paquet léger^{MC} (États-Unis et du régime international)]
 - i Postes Canada offre une couverture-responsabilité en cas de perte ou de dommages jusqu'à concurrence de 100 \$;
 - ii à l'exception des articles du service Petit paquet^{MC} (à destination des É.-U. ou du régime international), une couverture supplémentaire est offerte jusqu'à concurrence de 5 000 \$ en incréments de 100 \$ 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) Exception faite des dispositions stipulées à la [section 12.1.1 a\)](#), les envois expédiés au moyen du service Colis standard au Canada ne sont assortis d'aucune couverture-responsabilité. Une couverture-responsabilité peut être achetée moyennant une prime supplémentaire.
- d) Postes Canada décline toute responsabilité en cas de retard, de perte ou de dommage se rapportant à des articles expédiés à des destinations à l'extérieur du Canada et qui contiennent des médicaments avec ou sans ordonnance ou d'autres articles pouvant faire l'objet d'interdictions ou de restrictions en matière d'exportation ou d'importation.
- e) Quelques exceptions et conditions 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.

12.1.2 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) Conformément au *Règlement sur les objets inadmissibles*, qui est modifié périodiquement, 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 d'autres valeurs ou instruments, financiers ou juridiques, négociables par le porteur, des coupons (à l'exception des chèques-cadeaux), des billets de loterie, des timbres-prime, des chèques de voyage, des lingots d'or, des poussières d'or, des matériaux précieux non ouvrés, des échantillons biologiques, des vestiges de crémation, des organes, des animaux, ou tout autre article non admissible.
- 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, et pour les frais de réémission (frais liés aux passeports, aux doubles de photos pour passeport, aux visas d'immigrant, aux permis de conduire, aux actes de naissance, à l'annulation d'un instrument financier, à la réémission de billets d'avion et à l'affranchissement supplémentaire);
 - 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.

12.1.3 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.

12.1.4 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 moins des montants suivants:
 - i la valeur réelle (soit les frais de l'expéditeur, le coût en magasin, le coût de la réparation, le montant de la dépréciation ou le coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada),
 - ii le montant de la couverture-responsabilité achetée au moment de l'envoi, moins toute indemnité reçue d'une autre source par le réclamant,
 - iii plus le port payé (mais non le coût de la couverture-responsabilité),
- b) plus 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 sauf dans le cas des envois du régime international. Le versement de l'indemnité sera acheminé au requérant légitime, conformément aux dispositions de l'*Union postale universelle* (UPU).

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.

12.1.5 EXCLUSION DE LA RESPONSABILITÉ:

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

- a) dans le cas d'envois du service Colis standard au Canada lorsque la couverture n'est ni comprise ni achetée, Livres de bibliothèque, Xpresspost certifié, Paquet léger (É.-U.), Paquet léger (international);
- b) dans le cas des envois Contre remboursement (CR), lorsque le service a été utilisé pour recueillir des sommes dues sur un ancien compte;
- c) tout autre transporteur public serait dégagé 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.

12.1.6 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 civils 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, et Postes Canada ne peut être tenue responsable envers cet assureur.

12.1.7 PRÉPARATION 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 courrier électronique par l'entremise du site Web de Postes Canada postescanada.ca sous la rubrique *Contactez-nous*.

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 supplémentaire payée ;
- c) une preuve de la valeur (documentation acceptable pour Postes Canada établissant la valeur pour l'expéditeur, soit les frais de l'expéditeur, le coût en magasin, le coût de la réparation, le montant de la dépréciation ou le coût de remplacement jugé approprié par Postes Canada) ;
- 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.

12.1.8 GARANTIE DE LIVRAISON À TEMPS - DEMANDE D'INDEMNITÉ MOTIVÉ 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, des catastrophes naturelles, des pandémies, des actes de terrorisme, des actes de guerre, des retards ou des annulations de vol, des émeutes, des grèves, ou délais causés par l'intervention des services de douane ou autres autorités réglementaires, ou par 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 courrier électronique par l'entremise du site Web de Postes Canada postescanada.ca sous la rubrique *Contactez-nous*, ou encore se rendre à un bureau de poste dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date prévue de livraison, en fonction des normes de service 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. Postes Canada est la seule source de données sur le rendement des normes de livraison servant à calculer le paiement. Veuillez consulter le *Guide des postes du Canada* à l'adresse postescanada.ca/guidedespostes pour obtenir plus de détails sur les normes de livraison.

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.

13 PROMOCARTE^{MC} POUR LA MÉDIAPOSTE^{MC} SANS ADRESSE

13.1 Modalités de la Promocarte^{MC} pour le service Médiaposte^{MC} sans adresse sans convention

13.1.1 MODALITÉS

Sous réserve des modalités du service Promocarte^{MC} pour le service Médiaposte^{MC} sans adresse, en commandant les services Promocarte offerts avec le service Médiaposte sans adresse, le client obtiendra l'impression sur du papier à huit points couché au recto, la préparation du courrier, le dépôt, le transport et la livraison des articles Promocarte au moyen du service Médiaposte sans adresse de Postes Canada.

En signant et en soumettant le Formulaire de demande d'impression des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse, le client reconnaît avoir reçu et accepté les modalités indiquées dans les documents suivants, qui font partie de la convention avec Postes Canada pour les services Promocarte :

- le *Formulaire de demande d'impression* des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse;
- le document *Modalités de la Promocarte* pour le service Médiaposte sans adresse;
- la *Grille tarifaire* Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse;
- la feuille *Spécifications* de la Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse;
- le document *Spécifications de prépresse* des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse

Tous les documents dont il est question dans la présente peuvent être modifiés de temps à autre.

13.1.2 CARACTÉRISTIQUES DU PRODUIT

La Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse est un média publicitaire imprimé pouvant se composer de formats de cartes variés.

Sur chaque *Formulaire de demande d'impression* des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse, le client doit commander la quantité minimale par commande d'articles Promocarte identiques répondant à toutes les exigences du service Médiaposte sans adresse.

REMARQUE : Si le client demande, à l'aide de l'*Aperçu du plan de dépôt* approuvé, que l'envoi Promocarte soit composé de plus d'un dépôt, ces dépôts doivent être effectués dans un certain intervalle maximal de jours précisé par Postes Canada.

13.1.3 TARIFICATION

Pour avoir droit aux tarifs Promocarte, le client doit respecter toutes les conditions applicables indiquées dans la présente convention.

Le client doit payer à Postes Canada les tarifs applicables approuvés et confirmés sur le *Formulaire de demande d'impression*, de même que l'affranchissement et les taxes applicables.

REMARQUE : La taxe de vente provinciale sera calculée en fonction de la province dans laquelle les articles Promocarte sans adresse sont livrés.

Le client doit acquitter l'affranchissement et les taxes applicables en vigueur au moment du dépôt de l'envoi du service Promocarte.

13.1.4 PAIEMENT

Le client doit payer les services Promocarte au moyen d'un compte de Postes Canada. Veuillez vous reporter aux renseignements sur le compte qui se trouvent dans le *Guide du client* à l'adresse postescanada.ca/msadocumentsdesoutien.

13.1.5 APPROBATION DE LA PLANCHE MODÈLE, DE L'ÉPREUVE, DES QUANTITÉS D'ENVOIS ET D'IMPRESSION ET DU PLAN DE DÉPÔT

Le client doit fournir la planche modèle au représentant désigné de Postes Canada dont les coordonnées figurent sur le *Formulaire de demande d'impression* des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse. Cette planche modèle doit satisfaire aux exigences stipulées sur la feuille *Spécifications* de la Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse et sur la feuille *Spécifications de prépresse* : planche modèle électronique Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse. Si le client ajoute un article Correspondance-réponse d'affaires^{MC} à sa planche modèle, il est tenu de s'assurer que les exigences les plus récentes, y compris les spécifications, sont respectées.

REMARQUE : Le client doit signer une Convention du service Correspondance-réponse d'affaires distincte pour obtenir ces services.

Postes Canada se réserve le droit de rejeter tout texte, visuel ou autre qui, à son avis, enfreint la loi, n'est pas conforme aux normes de l'industrie de la publicité ou va à l'encontre des valeurs morales de la collectivité, ou encore qu'elle tient pour inacceptable, Postes Canada étant seule juge en la matière. Sans restreindre la portée générale de ce qui précède, Postes Canada s'abstiendra de livrer des articles Promocarte qui contiennent des éléments sexuellement explicites ou de l'information concernant des activités de prise de paris, la vente de mises collectives, des paris ou gageures, ou des loteries illégales.

Par l'entremise de son représentant désigné, Postes Canada remettra au client une copie de l'épreuve définitive de la planche modèle assortie du *Bon à tirer* et de l'*Aperçu du plan de dépôt* afin d'obtenir son autorisation écrite. Dans les meilleurs délais, il incombera au client de s'assurer que l'épreuve définitive de la planche modèle est conforme à tous les égards et que le nombre d'articles indiqué dans l'*Aperçu du plan de dépôt* est exact. L'impression des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse ne commencera qu'une fois que le client aura approuvé par écrit tous les documents nécessaires.

REMARQUE : Le client est toujours tenu responsable de la qualité et de l'exactitude de la planche modèle définitive ainsi que du plan de dépôt.

Dès que le client aura approuvé et renvoyé au représentant désigné de Postes Canada l'épreuve définitive de la planche modèle, l'*Aperçu du plan de dépôt* et le *Bon à tirer* portant sa signature, le nombre d'articles Promocarte stipulé dans l'*Aperçu du plan de dépôt* approuvé sera imprimé. Tout document manquant ou transmis en retard risque de retarder le début de l'impression et par conséquent l'expédition des articles. Toute modification à la planche modèle approuvée ou aux nombres indiqués dans l'*Aperçu du plan de dépôt* final demandée par le client sera effectuée moyennant des droits supplémentaires.

La responsabilité de toute erreur ou omission relative aux articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse incombe au client, peu importe qu'il ait ou non vérifié et approuvé la planche modèle définitive et l'*Aperçu du plan de dépôt* ou qu'il ait effectué ou non une vérification des presses.

13.1.6 UTILISATION DES MARQUES ET OBLIGATION D'INDEMNISATION

Sauf lorsque la présente convention renferme des indications précises à ce sujet, ni l'une ni l'autre des parties n'utilisera des marques de commerce, des appellations commerciales, des marques officielles ou des droits d'auteur, quels qu'ils soient, appartenant à l'autre partie (« les Marques ») sans y avoir été autorisée au préalable par écrit. Rien dans la présente convention ne sera interprété comme la cession ou l'octroi d'un droit, d'un titre ou d'un intérêt quelconque relatif aux Marques. Le client certifie qu'il est le propriétaire ou l'utilisateur autorisé des Marques et qu'il a le pouvoir d'accorder et accorde à Postes Canada et à son représentant désigné le droit d'utiliser ces Marques pour s'acquitter de leurs obligations aux termes de la convention. Chaque fois que le client mentionnera le service Promocarte ou utilisera, sous quelque forme que ce soit, n'importe quelle autre propriété intellectuelle de Postes Canada, notamment tous les logotypes et les appellations commerciales de Postes Canada, il devra avoir obtenu au préalable et par écrit l'autorisation de Postes Canada.

Le client s'engage formellement à indemniser Postes Canada pour toutes les réclamations, les demandes, les pertes ou les dommages qu'elle et son représentant désigné pourraient subir à la suite de l'utilisation des planches modèles (y compris des Marques) que le client lui aura fournies ou qui lui auront été fournies en son nom, quel que soit le rapport entre leur utilisation par Postes Canada et son représentant désigné et ces réclamations, demandes, préjudices ou dommages.

13.1.7 PRÉPARATION, DÉPÔT ET LIVRAISON DES ARTICLES

Les articles Promocarte seront préparés par le représentant désigné de Postes Canada pour satisfaire aux exigences de conditionnement postal prescrites pour les envois Médiaposte sans adresse de Postes Canada et seront distribués dans les secteurs sélectionnés indiqués et approuvés dans l'*Aperçu du plan de dépôt*, conformément aux pratiques habituelles de Postes Canada pour la prestation des services Médiaposte sans adresse.

Postes Canada fera tout son possible pour respecter la date du début de la livraison indiquée sur le *Formulaire de demande d'impression* des articles Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse, mais la date du début réel de la livraison des envois Promocarte déposés pour le service Médiaposte sans adresse peut varier en fonction de différents facteurs, notamment la date à laquelle le client aura approuvé la planche modèle définitive et l'*Aperçu du plan de dépôt* et les aura remis au représentant désigné, les modifications apportées aux exigences et aux volumes, ainsi que d'autres facteurs indépendants de la volonté de Postes Canada et de son représentant désigné.

Tous les envois Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse seront déposés au Canada. Les normes de livraison Médiaposte sans adresse s'appliquent à tous les envois Promocarte pour le service Médiaposte sans adresse.

REMARQUE : Les dates de dépôt et les normes de livraison ne sont pas garanties.

13.1.8 CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Des politiques et des procédures sont en place à Postes Canada pour assurer la protection de l'information confidentielle 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 ou délicate doit respecter les dispositions contractuelles à ce sujet.

13.1.9 DROITS D'AUTEUR ET DROITS DE PROPRIÉTÉ

Le client reconnaît que tous les travaux créés en vertu de la présente convention, y compris, sans toutefois s'y limiter, le calque électronique, demeurent en tout temps la propriété exclusive de Postes Canada. Ces travaux sont protégés par la loi sur le droit d'auteur et d'autres lois et ne peuvent être reproduits, modifiés ou utilisés par le client sans l'autorisation expresse écrite de Postes Canada.

13.1.10 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

En ce qui concerne les services Médiaposte sans adresse (la partie des services Promocarte liée à la livraison qui commence au moment du dépôt des articles Promocarte), Postes Canada, son représentant désigné, ses administrateurs, ses dirigeants, ses employés et toute autre partie dont elle peut être tenue responsable selon la loi (chacune de ces personnes étant identifiée, individuellement et collectivement, dans ce document comme « représentant de Postes Canada »), ne seront pas tenus responsables de tout dommage direct, indirect, général, spécial ou subséquent, découlant de la présente convention, peu importe qu'il soit le résultat d'une perte, d'une erreur de traitement, de l'endommagement ou du retard des articles expédiés en vertu de la présente convention.

En ce qui concerne les services Promocarte autres que les services de livraison (c.-à-d. les services d'impression, de préparation du courrier, de dépôt et de transport), la responsabilité du représentant de Postes Canada envers le client pour toute réclamation, demande ou cause d'action quelconque relative à des pertes ou dommages découlant des services ou liés à ceux-ci (à l'exception des services d'expédition et de livraison) devant être fournis en vertu de la présente convention, ne dépassera pas l'ensemble des frais payés conformément au présent document pour une commande précise (décrite sur le *Formulaire de demande d'impression*) à laquelle se rapportent les dommages ou la perte. En aucun cas le représentant de Postes Canada ne sera tenu responsable de quoi que ce soit à la suite :

- a) de dommages indirects, spéciaux, accessoires ou subséquents, même dans le cas où il aurait été avisé de pareille éventualité;
- b) de dommages résultant d'une force majeure ou d'autres causes raisonnablement indépendantes de la volonté du représentant de Postes Canada, notamment toute panne mécanique, électronique ou des moyens de communication, y compris les pannes de systèmes de tous ordres et pour tous motifs, la prestation ou la non-prestation de services préalables par autrui ou une grève;
- c) de réclamations présentées par des tierces parties.

13.1.11 RÉSILIATION

Le client ou Postes Canada peut en tout temps résilier la convention ou une commande donnée décrite sur un *Formulaire de demande d'impression* sans donner de motif, sous réserve d'un préavis de dix (10) jours civils donné par écrit à l'autre partie. Postes Canada peut résilier la Convention sur-le-champ en faisant parvenir un avis écrit au client si l'une des situations suivantes se produit :

Le client fait faillite, devient insolvable, dépose une proposition quelconque ou procède à une cession au profit des créanciers, cesse d'exercer ses activités, procède à une vente collective de la totalité ou de la quasi-totalité de ses biens; un séquestre, un syndic ou une autre personne ayant des pouvoirs semblables est nommé pour s'occuper des affaires ou des biens du client; le client est sous le coup d'une ordonnance de mise en liquidation de ses biens; il persiste à ne pas respecter ses obligations matérielles pendant trente (30) jours après avoir été avisé par écrit du manquement en question et n'a pas remédié à la situation pendant cette période de trente (30) jours.

Toute résiliation de la présente convention est faite sans porter atteinte aux droits acquis par le client ou par Postes Canada avant la date de la résiliation.

Si le client résilie la présente convention, en partie ou en totalité, il sera tenu responsable des services fournis jusqu'à la date de la résiliation inclusivement, en sus de tous les frais exigibles par suite de cette résiliation anticipée, et ces sommes lui seront facturées. Ni l'une ni l'autre des parties ne peut réclamer des dommages à la suite de la résiliation.

13.1.12 Avis

Les renseignements et questions quotidiennes d'ordre général relativement aux demandes précises décrites sur chaque *Formulaire de demande d'impression* seront envoyés au représentant commercial désigné de Postes Canada dont le nom figure sur le formulaire, ainsi qu'au client à l'adresse précisée à la Section 1 du formulaire. Tous les autres avis (p. ex. affaires contractuelles) seront traités conformément à la section intitulée Avis dans les Modalités du Guide du client.