

CONTRE REMBOURSEMENT (CR)

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 20 juillet 2011	Mise à jour faite à la remarque Modes de collection acceptables pour des articles de FedEx et de Purolator.	Tableau 1

1	En quoi consiste le service Contre remboursement (CR)?	1
2	Articles non admissibles	2
3	Dimensions et poids	2
4	Tarifs	2
5	Options de paiement	3
5.1	Preuves de paiement	3
5.2	Modes de paiement	3
6	Aperçu des normes de livraison	3
7	Caractéristiques	3
8	Options	3
9	Étiquettes et documents requis	4
10	Présentation	4
11	Adressage	4
12	Dépôt des articles Contre remboursement	4
13	Livraison des articles Contre remboursement	5
13.1	Période de retenue des articles Contre remboursement	5

1 EN QUOI CONSISTE LE SERVICE CONTRE REMBOURSEMENT (CR)?

Contre remboursement est un service du régime intérieur et peut être combiné avec les services suivants :

- *Priorité*^{MC} Demain matin;
- Xpresspost^{MC};
- Colis accélérés^{MC};
- Colis standard^{MC}.

Dans le cadre du service Contre remboursement, Postes Canada perçoit à la livraison une somme due à l'expéditeur, pour ensuite la transmettre à l'expéditeur. Le montant à percevoir et le mode de paiement doivent être spécifiés par l'expéditeur.

Avant que l'article Contre remboursement ne soit remis au destinataire (ou à son représentant), celui-ci doit payer la somme due, précisée par l'expéditeur sur le formulaire *Contre remboursement*. Dans le cadre du service Contre remboursement, l'expéditeur peut inclure les frais suivants :

- la valeur de l'article;
- les frais de service en cas de réparation;
- les taxes de vente;

- l'affranchissement;
- les frais Contre remboursement ou d'autres frais reliés à des services spéciaux.

Pour annuler les frais à percevoir dans le cadre du service Contre remboursement, l'expéditeur doit transmettre le reçu de dépôt ainsi qu'une lettre à l'administrateur de l'établissement postal l'autorisant à annuler ou à modifier ces frais. L'expéditeur doit rembourser Postes Canada pour tous les frais encourus par de telles modifications. Toute demande de remboursement doit être négociée entre le destinataire et l'expéditeur.

Une fois accepté par le destinataire, l'article Contre remboursement ne peut être ni retourné ni remboursé par l'intermédiaire de Postes Canada.

L'expéditeur doit spécifier le mode et le montant à percevoir lorsque Contre remboursement est acheté. Les modes de collection acceptables sont énumérés dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Modes de collection acceptables

MODES DE COLLECTION	LIMITE MAXIMALE
argent comptant (en devises canadiennes et américaines) carte de débit (acceptable au bureau de poste, là où disponible)	1 000 \$*
chèque** (tous les types de chèques sont acceptés)	25 000 \$
mandat-poste/chèque certifié	25 000 \$

Lorsque le destinataire paie pour l'article en argent comptant, le montant est converti en mandat-poste. Les chèques, mandats-poste et les chèques certifiés doivent être libellés au nom de l'expéditeur. Le montant perçu est transmis à l'expéditeur via le service Xpresspost^{MC}.

REMARQUE : Pour les envois FedEx Ground et Purolator, les mandats-poste, les chèques ou les chèques certifiés doivent être payables à l'expéditeur initial (comme indiqué sur l'étiquette d'expédition de FedEx ou de Purolator).

- * Si la somme à percevoir pour l'envoi CR est supérieure à 500 \$, le destinataire recevra une carte *Avis de livraison* l'informant d'aller chercher l'article au bureau de poste.
- ** L'expéditeur assume tous les risques inhérents au paiement par chèque. Les chèques postdatés ne seront acceptés que lorsque le client appose sur son envoi l'autocollant indiquant que « LES CHÈQUES POSTDATÉS SONT ACCEPTÉS ».

2 ARTICLES NON ADMISSIBLES

Tout article qui n'était pas commandé ni demandé par le destinataire est considéré comme non admissible.

Le service Contre remboursement ne peut être utilisé pour percevoir des sommes dues à la suite d'une transaction antérieure.

3 DIMENSIONS ET POIDS

Les dimensions et le poids des articles Contre remboursement sont régis par le service auquel ceux-ci s'appliquent.

4 TARIFS

Pour obtenir des renseignements sur les tarifs :

- voir [Tarifs de Postes Canada](#);
- voir [Tarifs pour entreprise](#).

5 OPTIONS DE PAIEMENT

5.1 Preuves de paiement

Le Tableau 2 énumère les preuves de paiement qui s'appliquent à l'achat du service Contre remboursement, uniquement si le service est acheté dans un bureau non informatisé.

Tableau 2 : Preuves de paiement pour le service Contre remboursement

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

5.2 Modes de paiement

Le Tableau 3 énumère les preuves de paiement qui s'appliquent à l'achat du service Contre remboursement, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

Tableau 3 : Modes de paiement pour le service Contre remboursement

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

- * Seuls les clients qui utilisent les Outils électroniques d'expédition (OEE) peuvent payer au moyen d'une carte de crédit, sous réserve de certaines exceptions.

Pour de plus amples renseignements, voir [Paiement des dépôts](#).

6 APERÇU DES NORMES DE LIVRAISON

Les normes de livraison sont régies par le service auquel s'applique le service Contre remboursement.

7 CARACTÉRISTIQUES

Les caractéristiques sont régies par le service auquel s'applique le service Contre remboursement.

8 OPTIONS

Les options sont régies par le service auquel s'applique le service Contre remboursement.

9 ÉTIQUETTES ET DOCUMENTS REQUIS

Tous les articles doivent porter une étiquette Contre remboursement.

L'étiquette CR (33-086-397) peut servir d'étiquette commerciale et d'étiquette comptoir. Elle est destinée au service Colis standard, mais elle peut être recouverte d'une étiquette identifiant le service *Priorité*^{MC} Demain matin, Xpresspost ou Colis accéléré, selon le service utilisé. Il s'agit d'une étiquette en quatre (4) parties qui se compose d'une étiquette de remise avec code à barres, d'une copie d'indication de livraison et d'un récépissé du client avec l'étiquette d'expédition.

L'étiquette CR (33-086-414) ne peut être utilisée que par les clients commerciaux. L'indicateur de service Colis accéléré y est déjà imprimé, mais elle peut être recouverte d'une autre étiquette d'identification de service. Il s'agit d'une étiquette en trois (3) parties qui se compose d'une étiquette de paiement avec code à barres et d'une copie du registre de livraison.

Les clients commerciaux doivent compléter un *manifeste pour envois en nombre* (33-086-565) conjointement avec l'étiquette CR appropriée et la signature de l'expéditeur doit figurer sur la copie papier du *manifeste*, à l'endroit indiqué. Le *manifeste* rempli doit être remis au représentant autorisé de Postes Canada au moment de l'expédition, aux fins de vérification et de distribution des diverses copies.

REMARQUE 1 : Comme chaque article (étiquette d'expédition) Contre remboursement et chaque étiquette de remise porte un code à barres unique qui représente chaque envoi, Postes Canada n'accepte plus les dépôts en vrac. Les articles doivent donc être déposés individuellement, de sorte que chaque code à barres (c.-à-d. paiement) puisse être balayé et repéré.

2 : L'option Contre remboursement ne peut être utilisée avec un *connaissance*. Le client doit utiliser une étiquette CR.

L'étiquette en papier ordinaire CR automatisée peut être utilisée par les clients commerciaux qui expédient leurs envois à l'aide des versions en ligne et hors ligne des Outils électroniques d'expédition. L'étiquette thermosensible CR automatisée peut être utilisée par les clients commerciaux qui expédient leurs envois à l'aide de la version hors ligne des Outils électroniques d'expédition et une imprimante à étiquettes thermosensible. Les deux types d'étiquettes en trois parties comprennent une étiquette d'adresse CR, un registre de livraison et une étiquette de paiement.

REMARQUE : Le registre de livraison et l'étiquette de paiement sont placés dans une pochette de plastique, en cachant le code à barres, et apposés sur l'article. L'étiquette d'adresse CR est ensuite apposée sur l'article. Le client devrait s'assurer que seul le code à barres de l'étiquette d'adresse CR est visible.

10 PRÉSENTATION

Aucune note ne peut être inscrite sur l'article à l'effet que le destinataire peut l'examiner avant d'en prendre possession. Cependant, le destinataire peut être informé du nom de l'expéditeur.

11 ADRESSAGE

Tous les articles Contre remboursement doivent comporter une adresse complète et comprendre le Code postal exact. Voir [Directives d'adressage](#) pour de plus amples renseignements.

Une adresse de retour canadienne doit figurer sur tous les articles Contre remboursement.

12 DÉPÔT DES ARTICLES CONTRE REMBOURSEMENT

Le client peut déposer ses articles Contre remboursement à un bureau de poste ou à un établissement de traitement de courrier.

13 LIVRAISON DES ARTICLES CONTRE REMBOURSEMENT

À la porte (certaines exceptions s'appliquent).

13.1 Période de retenue des articles Contre remboursement

La période de retenue des articles Contre remboursement est de 15 jours civils (30 jours civils pour les adresses des régions du nord). Les articles Contre remboursement qui ne sont pas réclamés durant la période de retenue sont jugés non distribuables et sont renvoyés à l'expéditeur. L'expéditeur peut effectuer une demande par écrit afin d'étendre la période de retenue à 30 jours civils.