

# RETENUE DU COURRIER

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 8 avril 2011	Clarification de la définition "jours de la semaine" dans Caractéristiques du service.	section 5

<b>1</b>	<b>En quoi consiste le service Retenue du courrier?</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Tarifs</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Options de paiement</b>	<b>1</b>
3.1	Preuves de paiement	1
3.2	Modes de paiement	2
<b>4</b>	<b>Formulaire « Demande de Retenue du courrier »</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Caractéristiques du service</b>	<b>2</b>
5.1	Expiration ou annulation	3
5.2	Restrictions	3
5.3	Droit de refus	3
5.4	Protection des renseignements personnels	3
<b>6</b>	<b>Service aux écoles</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Renseignements généraux</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>Adressage</b>	<b>4</b>

## 1 EN QUOI CONSISTE LE SERVICE RETENUE DU COURRIER?

Ce service permet aux clients de faire retenir leur courrier quand ils partent en vacances ou prévoient s'absenter de leur domicile ou lieu d'affaires pendant un certain temps. Le service est disponible sur Internet à l'adresse [postescanada.ca/retenir](http://postescanada.ca/retenir) ou au bureau de poste.

Le **Service aux écoles** est disponible aux écoles afin d'assurer que leur courrier soit correctement traité pendant les diverses périodes de vacances prolongées. Le Service aux écoles permet aux écoles de combiner le service de réexpédition temporaire avec le service Retenue du courrier.

## 2 TARIFS

Pour obtenir des renseignements sur les tarifs :

- voir Tarifs de Postes Canada.

## 3 OPTIONS DE PAIEMENT

### 3.1 Preuves de paiement

Le Tableau 1 énumère les preuves de paiement qui s'appliquent au service Retenue du courrier uniquement si le service est acheté dans un bureau non informatisé.

**Tableau 1 : Preuves de paiement pour le service Retenue du courrier**

CLIENT TITULAIRE D'UNE CONVENTION	CONSOMMATEUR
• empreinte d'affranchissement	• timbre-poste

## 3.2 Modes de paiement

Le Tableau 2 énumère les modes de paiement qui s'appliquent au service de Retenue du courrier, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

**Tableau 2 : Modes de paiement pour le service Retenue du courrier**

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

**REMARQUE :** Si le service Retenue du courrier est acheté par Internet, le paiement doit être effectué par carte de crédit.

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

## 4 FORMULAIRE « DEMANDE DE RETENUE DU COURRIER »

Afin d'obtenir ce service, le client doit remplir le formulaire *Demande de Retenue du courrier* disponible dans tout bureau de poste, payer le droit approprié et présenter une pièce d'identité personnelle, valide, courante et originale pour l'achat d'un service de retenue du courrier. Cette pièce d'identité devra être émise par un ministère du gouvernement ou une autre source fiable, et comprendre une photo du client. Par exemple, le client peut utiliser d'autres pièces d'identité telles que son permis de conduire, son passeport, un document relatif au droit d'établissement, sa carte de résident permanent, certificat de citoyenneté canadienne ou un certificat du statut d'Indien. Si la pièce d'identité personnelle ne comporte pas la bonne adresse de résidence, des pièces justificatives additionnelles seront exigées.

Le client peut aussi acheter le service de Retenue du courrier sur Internet à l'adresse [postescanada.ca/retener](http://postescanada.ca/retener) et recevra une confirmation de sa demande par courriel.

Au maximum, quatre (4) individus, quatre familles (4) ou deux (2) entreprises (ou une combinaison de deux noms de famille et de deux entreprises) peuvent utiliser le même formulaire. Lorsqu'une entreprise et un individu ou une famille partagent le même formulaire, le droit à payer est celui destiné aux entreprises.

**REMARQUE :** Le terme « famille » est utilisé lorsque toutes les personnes font retenir leur courrier. Il est possible d'inscrire jusqu'à quatre (4) noms de famille sur le formulaire *Demande de retenue du courrier*. Le terme « particulier » est utilisé seulement lorsque quelques personnes font retenir leur courrier. Le prénom et le nom de famille de chaque individu faisant retenir son courrier doit paraître sur le formulaire (pour un maximum de quatre (4) noms individuels).

## 5 CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Le service est offert pour des périodes variées, dépendant du type de service sélectionné : résidentiel, commercial ou écoles. Le client du service résidentiel doit payer pour une période minimale de 10 jours de la semaine\* (2 semaines) et le client du service commercial doit payer pour une période minimale de 5 jours de la semaine\* (1 semaine). Cependant, la période de Retenue du courrier peut être plus courte. Il n'y a pas de limite au nombre de renouvellements consécutifs du service, à condition que le client en fasse la demande avant la date d'expiration. Le droit à payer sera celui en vigueur au moment de l'achat.

Ramassage occasionnel pendant la période de retenue du courrier : Pour venir chercher occasionnellement son courrier pendant la période de retenue du courrier, le client devra présenter une pièce d'identité acceptable (p. ex. une carte d'identité avec photo émise par le gouvernement). Dans le cas d'une demande faite au nom d'une autre personne ou organisation, une preuve d'autorisation est également nécessaire.

- \* Les "jours de la semaine" comprennent les jours fériés.

## 5.1 Expiration ou annulation

Le client peut renouveler, modifier ou annuler le service de Retenue du courrier en tout temps en présentant son reçu à n'importe quel bureau de poste. Cependant, aucun remboursement ne sera accordé une fois que le service est commencé.

À l'expiration ou à l'annulation du service, la livraison régulière du courrier reprend et le courrier retenu est livré à l'adresse du client. Si le volume de courrier retenu est trop important pour être livré, une carte *Avis de livraison* sera laissée dans le réceptacle à courrier et le client devra ramasser son courrier au bureau de poste.

## 5.2 Restrictions

Postes Canada ne peut pas donner suite à une demande de Retenue du courrier si le client reçoit son courrier par l'entremise d'une entreprise, d'un hôtel, d'un motel, d'une maison de chambres, d'une maison de soins infirmiers, d'une école ou d'un établissement similaire. Il en est de même pour le courrier livré à une boîte postale louée à une entreprise autre que Postes Canada ou à une adresse postale partagée (p. ex., lorsque plusieurs entreprises ont une adresse postale commune).

Si des instructions contradictoires sont fournies par rapport à une adresse ou un client en particulier (par exemple, dans les cas de dissolution de partenariats, d'entreprises ou de cohabitations), une ordonnance de la cour ou une convention écrite signée par toutes les parties est requise. L'ordonnance de la cour ou la convention doit préciser les instructions de livraison pour les articles adressés individuellement ou conjointement aux différentes parties.

Les Colis (p.ex., *Priorité*<sup>MC</sup> Demain matin, *Xpresspost*<sup>MC</sup>, *Colis accélérés*<sup>MC</sup> et *Colis standard*<sup>MC</sup>) peuvent être livrés et/ou annoncés par carte pendant la période de retenue. Le client en attente de colis devrait informer l'expéditeur de retarder l'envoi jusqu'à son retour.

## 5.3 Droit de refus

Postes Canada se réserve le droit de refuser la Retenue du courrier et de mettre un terme au contrat en tout temps.

## 5.4 Protection des renseignements personnels

L'utilisation des renseignements sur la clientèle recueillis par Postes Canada est régie par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## 6 SERVICE AUX ÉCOLES

Grâce au Service aux écoles, les écoles peuvent acheter le service temporaire de réexpédition ou le service Retenue du courrier ou combiner le service temporaire de réexpédition et le service Retenue du courrier pendant les périodes où elles sont fermées, pour une durée d'un an à la fois. Le droit annuel dépend du ou des service(s) sélectionné(s) et s'applique pour une période d'un an à partir de la date de mise en œuvre demandée du service initial, et couvre jusqu'à six (6) périodes distinctes. L'école ou la commission scolaire doit remplir et présenter le nouveau formulaire *Service aux écoles – Services temporaires de réexpédition et de retenue du courrier* à son bureau de poste local. Ce formulaire contiendra les dates auxquelles l'école est ouverte et fermée, et précisera si le courrier doit être retenu ou réexpédié à une autre adresse pour chacune des périodes. Une identification appropriée et une preuve d'autorisation sont nécessaires pour agir au nom de l'école.

**REMARQUE 1 :** Le Service aux écoles peut être modifié ou annulé sur présentation de la copie du reçu à tout bureau de poste.

**2 :** Certaines conditions et exceptions s'appliquent.

## 7 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Les demandes de renseignements sur le service Retenue du courrier doivent être adressées au Service à la clientèle au [postescanada.ca/contacteznous](http://postescanada.ca/contacteznous) ou par téléphone au 1.800.267.1177.

## 8 ADRESSAGE

La demande de Retenue du courrier doit être accompagnée du formulaire *Demande de Retenue du courrier*, laquelle doit comporter une adresse lisible et complète, ainsi que le Code postal exact. Voir [Directives d'adressage](#) pour de plus amples renseignements.