

COLIS INTERNATIONAL (À L'EXCLUSION DES É.-U.)

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 20 juin 2011	Ajout "ramassage sur demande".	section 8.1
Le 6 juin 2011	Ajout d'informations à "Dimensions et poids" sur les colis retournés.	section 3

1	En quoi consiste le service Colis international?	1
2	Articles non admissibles.	2
3	Dimensions et poids.	2
4	Tarifs.	3
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.	4
7.1	Couverture pour perte ou dommages.	4
7.2	Renvoi à l'expéditeur.	4
7.3	Dédouanement.	4
8	Options.	4
8.1	Ramassage sur demande.	4
8.2	Couverture supplémentaire.	5
9	Étiquettes et documents requis.	5
10	Emballage.	6
11	Adressage.	6
12	Dépôt des articles Colis international.	6
13	Livraison des articles Colis international.	6

1 EN QUOI CONSISTE LE SERVICE COLIS INTERNATIONAL?

Le service Colis international constitue un moyen économique d'expédier, par avion ou par voie de surface, des colis contenant des marchandises ou d'autres articles du Canada vers une destination internationale autre que les États-Unis.

Le service Colis international de Postes Canada est également disponible avec une convention. Les clients qui détiennent une convention doivent consulter leur *Guide du client* pour obtenir des renseignements détaillés sur le service Colis international. Les clients qui détiennent une convention peuvent se rendre à l'adresse postescanada.ca/servicespostaux sous Services de colis pour consulter la liste de documents connexes ou communiquer avec un représentant du Réseau du service aux entreprises (RSE) au 1.866.757.5480 pour en savoir plus sur les produits et services de Postes Canada.

Le service de colis-avion est disponible uniquement vers les destinations non desservies par le service Xpresspost-International. Voir la [Grille de référence pour envois internationaux](#) pour déterminer la disponibilité du service vers le pays de destination. Tous les articles doivent comporter une étiquette d'expédition Colis international et doivent être destinés à l'étranger.

REMARQUE : Les produits et services sont sujets aux conditions énoncées dans les [Conditions générales](#).

2 ARTICLES NON ADMISSIBLES

Un article Colis international est considéré comme non admissible si :

- cet article est ou contient une substance dangereuse ou un article interdit par la loi ou considéré comme une marchandise dangereuse (voir [Objets inadmissibles](#) pour de plus amples renseignements ou se référer au [Règlement sur les objets inadmissibles](#) et à la [Loi sur le transport des marchandises dangereuses](#));
- cet article ne répond pas aux exigences du service en matière de dimensions et de poids (voir le Tableau 1 pour de plus amples renseignements);
- cet article pourrait souiller, abîmer ou endommager le courrier ou l'équipement postal, constituer une source de danger ou émettre des odeurs nauséabondes;
- cet article contient des aliments, des denrées périssables ou des animaux vivants et qui ne répond pas aux exigences relatives à l'expédition;
- cet article n'est pas conditionné ou emballé correctement ou solidement.
- cet article contrevient aux interdictions imposées par l'Union postale universelle et aux règlements douaniers du pays de destination (voir [Liste des destinations internationales](#) pour de plus amples renseignements sur les restrictions et les interdictions d'importation du pays de destination).

3 DIMENSIONS ET POIDS

Chaque article Colis international doit respecter les exigences de dimensions et poids énumérées dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Dimensions et poids pour le service Colis international

CATÉGORIE		LONGUEUR	LARGEUR	HAUTEUR	POIDS
Tous les pays	min.	210 mm	140 mm	1 mm	–
Pays qui acceptent les articles surdimensionnés	max.	Longueur : 1,5 m Longueur + pourtour : 3 m			10-30 kg*
Pays qui n'acceptent pas les articles surdimensionnés	max.	Longueur : 1 m Longueur + pourtour : 2 m			

Si les dimensions et le poids d'un colis retourné ne peuvent pas être déterminés, Postes Canada se réserve le droit de facturer un poids implicite de 1 kg pour les Services de colis du régime intérieur et 750 g pour les enveloppes prépayées et les étiquettes.

- * Voir la [Grille de référence pour envois internationaux](#) pour connaître le poids maximum permis dans le pays de destination ainsi que la liste des destinations internationales qui acceptent les articles surdimensionnés.

REMARQUE 1 : Un droit supplémentaire pour articles surdimensionnés s'applique à tout article dont n'importe laquelle des dimensions est supérieure à 1 m (en longueur, en largeur ou en hauteur).

2 : La dimension minimale d'un tube d'expédition est de 210 mm x 45 mm x 45 mm. Un supplément sera perçu pour les tubes d'expédition de forme cylindrique.

4 TARIFS

Pour obtenir des renseignements sur les tarifs* :

- voir [Tarifs de Postes Canada](#);
- voir [Tarifs pour entreprise](#).
 - * Le poids volumétrique pourrait s'appliquer. Voir [L'ABC de l'expédition - Personnel](#) à la section 3.4 [Peser et mesurer l'article](#) pour de plus amples renseignements.

5 OPTIONS DE PAIEMENT

5.1 Preuves de paiement

Le Tableau 2 énumère les preuves de paiement qui s'appliquent aux articles Colis international, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

Tableau 2 : Preuves de paiement pour le service Colis international

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

5.2 Modes de paiement

Le Tableau 3 énumère les modes de paiement qui s'appliquent au service Colis international, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

Tableau 3 : Modes de paiement pour le service Colis international

CONSOMMATEUR/TITULAIRE D'UNE CARTE ENTREPRENEUR
<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

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

6 APERÇU DES NORMES DE LIVRAISON

Les normes de livraison sont une estimation du temps qui pourrait être nécessaire pour livrer le courrier. Ces normes de livraison ne sont pas garanties.

Tableau 4 : Normes de livraison pour le service Colis international

CATÉGORIE	NORME DE LIVRAISON
Colis international par avion	6 à 10 jours ouvrables
Colis international par voie de surface	4 à 6 semaines

7 CARACTÉRISTIQUES

Une caractéristique est comprise dans le service de base. Les caractéristiques disponibles sont expliquées ci-dessous.

7.1 Couverture pour perte ou dommages

Une couverture d'un montant maximal de 100 \$CAN est incluse dans les frais d'expédition de tout article admissible au service Colis international (colis de surface ou colis-avion), sous réserve de certaines exceptions.

7.2 Renvoi à l'expéditeur

Les articles qui ne peuvent être livrés ou réexpédiés seront retournés à l'expéditeur moyennant des frais payables par l'expéditeur. Dans le cas d'un article sur lequel des timbres-poste ou une empreinte d'affranchissement ont été apposés, le droit qui sera perçu par le biais du processus de port dû est égal au montant versé initialement, moins les frais reliés aux options. Dans le cas d'un article sur lequel un numéro de client a été apposé, l'article sera retourné et le client devra payer un droit correspondant au montant versé initialement, moins les frais reliés aux options. Le renvoi des colis est assujéti aux règlements en vigueur dans le pays de destination.

7.3 Dédouanement

Postes Canada se charge de présenter tous les articles aux douanes américaines. En cas de différend concernant le paiement de droits de douane ou l'admissibilité d'un article, la responsabilité incombe au destinataire de l'article (l'importateur officiel).

8 OPTIONS

Une option est une valeur ajoutée au service qui n'est pas automatiquement offerte dans le cadre du service de base. La plupart des options sont offertes à des frais additionnels. Les options disponibles sont expliquées ci-dessous.

8.1 Ramassage sur demande

Le service de ramassage sur demande est offert à tous les clients de la SCP titulaires d'une convention à commandes (utilisant le mode de paiement "compte" ou par carte de crédit) et les titulaires d'une carte Entrepreneur (paiement par carte de crédit seulement).

Il n'y a aucune exigence de volume minimal pour le service de ramassage sur demande de Postes Canada. Des frais de ramassage par arrêt s'applique, à moins d'expédier en utilisant soit le service PrioritéMC Demain matin ou le service PrioritéMC Mondial. On peut prévoir le ramassage jusqu'à un mois à l'avance pour les clients qui utilisent le mode de paiement «COMPTE» et jusqu'à cinq (5) jours ouvrables à l'avance pour les clients payant par carte de crédit ou le même jour ouvrable si on le demande avant l'heure limite locale.

Le ramassage sur demande en tierce partie permet aux clients d'autoriser un ramassage de Postes Canada à un endroit tiers ou à une autre adresse. Les clients titulaires d'un compte peuvent prendre eux-mêmes les dispositions pour les emplacements supplémentaires de ramassage ou fournir leur numéro de client de Postes Canada à sept chiffres au tiers, autorisant ainsi le tiers à prendre les dispositions pour le ramassage sur demande. Il est également acceptable pour le tiers autorisé à payer pour le ramassage par carte de crédit.

Pour organiser un ramassage sur demande, les clients peuvent contacter le Service à la clientèle au 1.888.550.6333. Consultez le site postescanada.ca/ramassage pour connaître la liste des emplacements où Postes Canada offre le service de ramassage et pour les heures limites d'acceptation.

8.2 Couverture supplémentaire

Moyennant le versement d'un droit, cette option permet d'acheter une couverture supplémentaire d'une valeur maximale de 1 000 \$CAN pour tout article Colis international, sous réserve de certaines exceptions.

La responsabilité de Postes Canada est limitée au montant le moins élevé entre :

- la couverture maximale permise dans le pays de destination;
- 500 \$CAN (envois contenant des pièces de monnaie, des bijoux, des métaux précieux travaillés ou non, des pierres précieuses, des lingots d'or, de la poudre d'or, des timbres-poste oblitérés ou non, des certificats-cadeaux);
- 100 \$CAN (envois contenant des cartes téléphoniques).

Voir la [Grille de référence pour envois internationaux](#) pour déterminer l'indemnité maximale dans le pays de destination.

Postes Canada décline toute responsabilité en cas de perte, d'endommagement ou de spoliation de tout article contenant des billets de banque, des actions, des obligations ou tout autre titre négociable par le porteur, des billets de loterie, des chèques de voyage ou des objets inadmissibles, ainsi que tout article interdit par la loi au Canada ou dans le pays de destination. Consultez les Conditions générales au site postescanada.ca/conditionsgenerales pour de plus amples renseignements.

REMARQUE : Une indemnité du service de colis de base conformément aux exigences de l'Union postale universelle (UPU) d'environ 70 \$ par article plus 7,50 \$ par kilo est incluse dans le tarif de base. Une couverture supplémentaire peut être achetée moyennant une prime supplémentaire. Certaines exceptions et conditions s'appliquent.

9 ÉTIQUETTES ET DOCUMENTS REQUIS

Tout article du service Colis international doit comporter :

- une étiquette de douane Colis International Avion/Surface CP72 avec code à barres ou une étiquette de douane produite par les Outils électroniques d'expédition (OEE) ou par un logiciel d'expédition par tierce partie. Seules les étiquettes avec code à barres approuvées par Postes Canada peuvent être employées au moment de l'envoi. On peut commander les étiquettes d'expédition en consultant le site postescanada.ca/cpo/mc/business/tools/est.jsf ou en communiquant avec le Service à la clientèle au 1.888.550.6333.
- les noms et adresses devraient inclure les numéros de téléphone de l'expéditeur et du destinataire clairement imprimés sur l'étiquette apposée sur celui-ci;
- une preuve de paiement (timbres-poste, vignette postale ou empreinte d'affranchissement);
- la portion **Déclaration en douane** de l'étiquette d'expédition Colis international dûment remplie (consultez le document [Formalités de douane](#) pour de plus amples renseignements);
- tous les documents pertinents (facture, licence, certificat, permis, etc.) requise par les règlements douaniers internationaux du pays destinataire.

Le poids de l'article doit être consigné dans la portion **Déclaration en douane** de l'étiquette d'expédition.

Les colis-avion du régime international doivent porter une étiquette ou la mention « PAR AVION » sur au moins deux faces.

10 EMBALLAGE

Tous les articles doivent être convenablement emballés de manière à en protéger le contenu, à éviter d'endommager l'équipement postal ou d'autres articles de courrier ou de blesser les personnes qui manipulent le courrier. Les articles ne doivent pas contenir de marchandises dangereuses ou d'objets dont la livraison est interdite.

REMARQUE : Les articles surdimensionnés peuvent être expédiés, si autorisé par la destination, moyennant des frais.

11 ADRESSAGE

Les adresses doivent être lisibles et complètes et comprendre le nom du pays de destination, en français ou en anglais. Voir [Directives d'adressage](#) pour de plus amples renseignements.

12 DÉPÔT DES ARTICLES COLIS INTERNATIONAL

Le client peut déposer ses articles Colis international à l'un des emplacements suivants :

- à un bureau de poste;
- dans une boîte aux lettres publique (articles commandés par l'entremise d'un outil d'expédition en ligne de Postes Canada seulement);

REMARQUE : Le service de ramassage est offert uniquement aux clients commerciaux titulaires d'une convention.

Les articles déposés après l'heure de la dernière levée précisée sur la boîte aux lettres publique sont jugés déposés le jour ouvrable suivant.

13 LIVRAISON DES ARTICLES COLIS INTERNATIONAL

Postes Canada transporte les articles Colis international vers des points de transfert pour livraison par l'administration postale du pays de destination.