

XPRESSPOST^{MC}–INTERNATIONAL

MISES À JOUR IMPORTANTES		
DERNIÈRE MISE À JOUR	DESCRIPTION	EMPLACEMENT
Le 16 janvier 2012	Antilles Néerlandaises est maintenant connu sous le nom de Caraïbes (néer).	À travers le document
	Le service est maintenant disponible pour Curaçao et Saint-Martin (partie Néerlandaise).	section 1 section 7.3 section 8.4
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 Xpresspost–International?	2
1.1	Enveloppes prépayées Xpresspost–International	2
2	Articles non admissibles.	2
3	Dimensions et poids.	3
4	Tarifs	3
5	Options de paiement	4
5.1	Preuves de paiement.	4
5.2	Modes de paiement	4
6	Aperçu des normes de livraison	4
7	Caractéristiques	4
7.1	Garantie de livraison à temps	4
7.2	Pistage et confirmation de livraison.	5
7.3	Livraison aux cases postales	5
7.4	Dédouanement.	5
7.5	Couverture pour perte ou dommages.	6
7.6	Renvoi à l'expéditeur	6
8	Options	6
8.1	Ramassage sur demande	6
8.2	Mises à jour de livraison	7
8.3	Couverture supplémentaire.	7
8.4	Signature	7
9	Étiquettes et documents requis.	8
10	Emballage	8
11	Adressage	8
12	Dépôt des articles Xpresspost-International	8
13	Livraison des articles Xpresspost-International	9

1 EN QUOI CONSISTE LE SERVICE XPRESSPOST–INTERNATIONAL?

Le service Xpresspost-International offre la livraison rapide et à délai garanti de documents et colis à certaines destinations internationales.

Le service Xpresspost-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 Xpresspost-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 Xpresspost-International offre la livraison aux destinations suivantes :

- Allemagne
- Argentine
- Australie
- Autriche
- Bahamas
- Barbade
- Belgique
- Belize
- Brésil
- Caraïbes (néer)
- Chili
- Chine
- Corée du sud
- Curaçao
- Chypre
- Danemark
- El Salvador
- Espagne
- Éthiopie
- Finlande
- France
- Grande-Bretagne
- Grèce
- Grenade
- Guyane
- Hongkong
- Hongrie
- Îles Cayman
- Irlande
- Islande
- Israël
- Italie
- Japon
- Kenya
- Luxembourg
- Malaisie
- Maroc
- Nouvelle-Zélande
- Norvège
- Pays-bas
- Philippines
- Pologne
- Portugal
- République Tchèque
- Saint-Kitts-et-Nevis
- Sainte-Lucie
- Singapour
- Saint-Martin (partie Néerlandaise)
- Suède
- Suisse
- Syrie
- Taïwan

Le service inclus la garantie de livraison à temps, la confirmation de livraison et une couverture pour perte ou dommages d'un montant maximal de 100 \$CAN (certaines conditions et restrictions s'appliquent). Les clients peuvent aussi acheter une couverture supplémentaire.

Tous les articles doivent porter une étiquette d'expédition Xpresspost-International et être déposés au Canada pour livraison à l'étranger.

Les options Contre remboursement, Courrier recommandé (y compris Avis de réception), Cécogrammes et Réexpédition ne peuvent être combinés au service Xpresspost-International.

1.1 Enveloppes prépayées Xpresspost–International

L'enveloppe prépayée Xpresspost-International à tarif fixe, affranchissement compris, est disponible uniquement à l'envoi de documents. La couverture pour perte ou dommages ne s'applique pas.

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

2 ARTICLES NON ADMISSIBLES

Un article Xpresspost–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 emballé correctement ou solidement;
- cet article contrevient aux interdictions imposées par l'Union postale universelle et aux règlements douaniers du pays de destination. Consultez la [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 Xpresspost–International doit respecter les exigences de dimensions et poids énumérées dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Dimensions et poids pour le service Xpresspost–International

CATÉGORIE		LONGUEUR	LARGEUR	HAUTEUR	POIDS
Documents et colis	min.	210 mm	140 mm	1 mm	–
Pays acceptant les articles surdimensionnés	max.	Longueur : 1,5 m Longueur + pourtour : 3 m			20 kg à 30 kg
Pays n'acceptant pas les articles surdimensionnés	max.	Longueur : 1 m Longueur + pourtour : 2 m			20 kg à 30 kg
Lettres prépayées	max.	380 mm	240 mm	–	500 g

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 les pays qui acceptent les articles surdimensionnés ou les colis de plus de 20 kg.

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 Xpresspost-International, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

Tableau 2 : Preuves de paiement pour le service Xpresspost–International

CONSOMMATEUR/TITULAIRE D’UNE CARTE ENTREPRENEUR
<ul style="list-style-type: none"> • empreinte d’affranchissement • timbre-poste • vignette postale (produite par le service Expédiclic^{MC})

5.2 Modes de paiement

Le Tableau 3 énumère les modes de paiement qui s’appliquent aux articles Xpresspost-International, sous réserve de certaines conditions et restrictions.

Tableau 3 : Modes de paiement pour le service Xpresspost–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

La garantie de livraison à temps est disponible en aussi peu que 4 à 7 jours ouvrables entre un centre urbain principal au Canada et certaines destinations, sous réserve de certaines exceptions. Voir [Normes de livraison à la section 5.5 Xpresspost^{MC}–International](#) pour de plus amples renseignements.

7 CARACTÉRISTIQUES

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

7.1 Garantie de livraison à temps

Le service Xpresspost-International comprend une garantie de livraison à temps (sous réserve de certaines conditions). Si l’article n’est pas livré conformément aux normes de livraison, Postes Canada prévoit un service de remplacement ou un crédit équivalent aux frais d’expédition (frais de transport) si l’article n’a pas été livré à temps, c’est-à-dire selon les normes de service publiées pour le service Xpresspost-International et conformément aux Conditions générales. Consultez les Conditions générales au site postescanada.ca/conditionsgenerales pour de plus amples renseignements.

REMARQUE 1 : Il est fortement recommandé d’inclure le nom et le numéro de téléphone du destinataire sur l’article.

- 2 :** La garantie de livraison à temps ne s'applique pas aux cases postales.
- 3 :** La garantie de livraison à temps ne s'applique à aucun envoi retardé par les autorités douanières ou par toute autre autorité réglementaire.

7.2 Pistage et confirmation de livraison

Postes Canada a déployé des systèmes et des fonctions à la grandeur du réseau de livraison permettant le balayage des codes à barres et le pistage des articles aux étapes suivantes de la livraison :

1. Lorsqu'une commande d'expédition est créée électroniquement à un bureau de poste ou lorsqu'on utilise un logiciel d'expédition de Postes Canada ou d'une tierce partie.
2. Lorsque le colis est d'abord accepté par Postes Canada à un bureau de poste automatisé ou à une installation postale.
3. Lorsque l'article est trié et assorti pour acheminement à l'administration postale étrangère.

Le repérage d'articles par une administration postale étrangère est disponible :

1. Lorsque l'article atteint la destination internationale.
2. Lorsque qu'il y a eu tentative de livraison ou lorsque l'article a été livré avec succès.

Ce service permet d'obtenir la confirmation que l'article est parvenu à destination. Au moment de la livraison ou de la tentative de livraison, l'identificateur de l'article est balayé et la date est enregistrée. Ces données sont habituellement disponibles à compter de midi le jour ouvrable suivant la date de livraison, par le truchement d'un système automatisé de réponse vocale (1.888.550.6333), ou en ligne, à postescanada.ca. La confirmation de livraison n'est pas accessible dans le cas des articles expédiés à un territoire ou une possession des États-Unis, à un bureau de poste militaire ou à une installation militaire aux États-Unis.

7.3 Livraison aux cases postales

Les articles seront livrés à une case postale dans le pays où ce type de livraison est accessible. Aucune garantie de livraison s'applique aux articles adressés à une case postale.

La livraison aux cases postales est permise pour les envois aux destinations suivantes :

- Argentine
- Belgique
- Chypre
- Finlande
- Hongkong
- Israël
- Pays-bas
- Singapour
- Australie
- Belize
- Curaçao
- France
- Hongrie
- Japon
- Pologne
- Suisse
- Autriche
- Brésil
- Corée du sud
- Grèce
- Îles Cayman
- Malaisie
- République Tchèque
- Syrie
- Bahamas
- Caraïbes (néer)
- Espagne
- Grenade
- Irlande
- Maroc
- Saint-Kitts-et-Nevis
- Barbade
- Chili
- Éthiopie
- Guyane
- Islande
- Nouvelle-Zélande
- Saint-Martin (partie Néerlandaise)

7.4 Dédouanement

Postes Canada se charge de présenter tous les articles au bureau d'échange du pays de destination. 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).

7.5 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 Xpresspost-International, sous réserve de certaines exceptions. Voir la [Grille de référence pour envois internationaux](#) pour déterminer l'indemnité maximale dans le pays de destination.

Aucune couverture n'est offerte pour les enveloppes prépayées. 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.

7.6 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 sont apposés, le droit qui sera perçu par le biais du processus de port dû est égal au montant versé initialement, moins les frais de les 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.

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 *Priorité*^{MC} Demain matin ou le service *Priorité*^{MC} 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 Mises à jour de livraison

L'option mises à jour de livraison offerte gratuitement permet aux clients qui en font la demande de recevoir des avis électroniques chaque fois que les codes à barres de leurs articles sont balayés. Les clients doivent choisir cette option, entrer une adresse électronique valide et sélectionner le type d'activité de balayage en vue de recevoir des avis électroniques. Cette option est offerte à tous les clients qui utilisent soit :

- les Outils électroniques d'expédition (OEE) - version en ligne ou hors ligne
- Expédiclic.

8.3 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 Xpresspost-International, sous réserve de certaines exceptions.

La valeur assurée maximale aux fins de la couverture est de 500 \$CAN pour les 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.

La valeur assurée maximale de la couverture est 100 \$CAN pour les envois contenant des cartes téléphoniques.

Aucune couverture n'est offerte pour les enveloppes prépayées. De plus, 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.

8.4 Signature

L'expéditeur peut réclamer une signature au moment de la livraison à certaines destinations, moyennant des frais (sans frais à l'achat d'une enveloppe prépayée). Après la livraison, le nom du signataire (consignataire) sera accessible sur le site Web de Postes Canada.

L'option signature est disponible pour les articles expédiés aux destinations suivantes :

- | | | | | |
|-------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------------|----------------|
| • Allemagne | • Argentine | • Bahamas | • Barbade | • Belize |
| • Caraïbes (néer) | • Chili | • Chine | • Curaçao | • Chypre |
| • El Salvador | • Espagne | • Éthiopie | • Finlande | • France |
| • Grande-Bretagne | • Grèce | • Grenade | • Guyane | • Hongrie |
| • Îles Cayman | • Islande | • Kenya | • Luxembourg | • Malaisie |
| • Maroc | • Nouvelle-Zélande | • Norvège | • Philippines | • Pologne |
| • Portugal | • République Tchèque | • Saint-Kitts-et-Nevis | • Saint-Martin (partie Néerlandaise) | • Sainte-Lucie |
| • Singapour | • Suisse | • Syrie | | |

9 ÉTIQUETTES ET DOCUMENTS REQUIS

Tout article Xpresspost-International doit comporter :

- une étiquette d'expédition à code à barres du service Xpresspost-International ou une étiquette produite par les Outils électroniques d'expédition (OEE) ou par un logiciel d'expédition par tierce partie placée dans une pochette de plastique générique apposée sur le colis. 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.
- le nom et l'adresse du destinataire et de l'expéditeur, y compris une adresse de retour canadienne distinctement imprimée sur l'étiquette d'expédition apposée sur l'article;
- une preuve de paiement acceptable (timbres-poste, vignette postale ou empreinte d'affranchissement);
- la partie **Déclaration en douane** de l'étiquette d'expédition Xpresspost-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.

La valeur déclarée de tous les articles doit être consigné dans la portion *Déclaration en douane* de l'étiquette d'expédition.

REMARQUE : Ne pas utiliser les étiquettes d'expédition des services Xpresspost du régime intérieur ou Xpresspost É.-U.

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

Tous les articles doivent afficher une adresse lisible et complète comprenant le Code postal exact, ainsi que le numéro de téléphone de l'expéditeur et du destinataire. Voir [Directives d'adressage](#) pour de plus amples renseignements.

12 DÉPÔT DES ARTICLES XPRESSPOST-INTERNATIONAL

Les articles Xpresspost-International doivent être déposés pendant les heures de dépôt publiées à l'un des emplacements spécifiés :

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

Aux fins de la garantie de livraison à temps, 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 XPRESSPOST-INTERNATIONAL

Les articles Xpresspost-International seront livrés conformément aux procédures en vigueur au lieu de destination.