

# ***Priorité*<sup>MC</sup> Mondial**

## **Conditions générales**

---

# TABLE DES MATIÈRES

## *Priorité*<sup>MC</sup> Mondial

Conditions générales . . . . .	1
1 Définitions . . . . .	2
2 Numéros de compte – Voir « Modes de paiement » . . . . .	2
3 Rectification de l'adresse . . . . .	2
4 Facturation – Voir « Modes de paiement » . . . . .	3
5 Jours ouvrables/congés des transporteurs . . . . .	3
6 Transport en vertu de la Convention de Varsovie . . . . .	4
7 Entreprises de camionnage – service de ramassage et de livraison en provenance et à destination de points de service hors de la zone de desserte directe du service <i>Priorité</i> <sup>MC</sup> Mondial . . . . .	4
8 Entreprises de camionnage – service de ramassage et de livraison en provenance et à destination de points de service compris dans la zone de desserte directe du service <i>Priorité</i> <sup>MC</sup> Mondial . . . . .	5
9 Réclamations, actions en justice et arbitrage . . . . .	5
10 Service de livraison contre remboursement (CR) . . . . .	7
11 Conditions de crédit – Voir « Modes de paiement » . . . . .	7
12 Dédouanement . . . . .	7
13 Marchandises dangereuses . . . . .	8
14 Valeur déclarée et limite de responsabilité (couverture d'assurance non comprise) . . . . .	9
15 Poids volumétrique . . . . .	11
16 Dépôt des envois . . . . .	11
17 Droits de douane et taxes . . . . .	11
18 Lois sur le contrôle à l'exportation . . . . .	12
19 Supplément pour carburant et autres suppléments . . . . .	12
20 Inspection des envois . . . . .	12
21 Responsabilités non assumées . . . . .	12
22 Modes de paiement . . . . .	15
23 Garantie de remboursement <i>Priorité</i> <sup>MC</sup> Mondial* . . . . .	15
24 Demandes de remboursement ou de crédit . . . . .	16
25 Service de suivi des envois . . . . .	17
26 Emballage et marquage . . . . .	17
27 Articles périssables . . . . .	17
28 Produits pharmaceutiques . . . . .	18
29 Service de ramassage et de livraison . . . . .	18
30 Protection des renseignements personnels . . . . .	19
31 Preuve verbale de livraison . . . . .	20
32 Preuve écrite de livraison . . . . .	20
33 Acceptation sous réserve des envois . . . . .	20
34 Estimation de tarif . . . . .	20
35 Service de livraisons répétées . . . . .	20
36 Restrictions . . . . .	21
37 Acheminement et modification de l'acheminement . . . . .	23
38 Colis non livrables . . . . .	23
39 Exonération de garantie . . . . .	24
40 Dispositions impératives . . . . .	24

---

# PRIORITÉ<sup>MC</sup> MONDIAL

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les modalités de service générales énumérées ailleurs dans le *Guide du client pour les services de colis*, actuellement en vigueur, ne s'appliquent pas au service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Les modalités du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ne concernent pas et n'incluent pas par renvoi d'autres conditions ou modalités, à l'exception de ce qui est désigné dans les présentes. Veuillez noter que toute modification aux modalités du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* sera affichée à [canadapost.ca/conditionsgenerales](http://canadapost.ca/conditionsgenerales).

Les pages du *Guide du client pour les services de colis* et du *Guide des postes du Canada* actuellement en vigueur qui concernent le service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* expliquent certaines conditions, restrictions et exigences en vertu desquelles ce service est rendu. Les pages qui suivent incluent ces modalités et conditions par renvoi et contiennent d'autres conditions générales et spécifiques (« les modalités du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*») (collectivement désignés comme étant les pages du *Guide du client pour les services de colis* et du *Guide des postes du Canada* actuellement en vigueur, les modalités du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et les tarifs applicables publiés du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, de même que le Guide des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*). Le Guide des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* régit le transport des colis, documents, enveloppes et conteneurs, et de tout autre article par le service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Le Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* est disponible sous forme électronique à [postescanada.ca](http://postescanada.ca). La version téléchargeable (.pdf) du Guide des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* (ou le(s) volet(s) applicable(s) correspondant(s)) à [postescanada.ca](http://postescanada.ca), telle que modifiée, fera foi.

S'il survient une différence d'interprétation entre les présentes modalités de service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et les conditions figurant sur une lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, une étiquette d'expédition, tout autre document de transport ou toute autre section du Guide des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, les modalités de service contenues dans le Guide des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, tel que modifié ou augmenté prévaudront, pour autant qu'elles n'entrent pas en conflit avec les règles sur la responsabilité assumée lors du transport international établies dans la Convention de Varsovie ou tout autre traité ou tarif applicable.

Tout défaut, par nous, d'appliquer une quelconque modalité ou disposition du Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ne constitue en aucun cas une renonciation à cette modalité ou disposition ni ne modifie le droit de FedEx d'appliquer ou de faire valoir cette modalité, condition ou disposition.

Le Guide et toute modification ou supplément ultérieur remplace tous les guides antérieurs, suppléments ou modifications, ainsi que toute déclaration antérieure portant sur les tarifs et les modalités de service de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* auxquels il s'applique.

FedEx se réserve le droit de modifier ou de réviser unilatéralement et sans préavis le Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les caractéristiques de service, les services eux-mêmes et les présentes modalités, pour tous les clients ou pour un client en particulier. Seuls le Service juridique de Federal Express Canada Ltée et la Société canadienne des postes, respectivement, peuvent autoriser une modification ou un ajout au Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Nul autre mandataire ou employé de Federal Express Canada Ltée ou de la Société canadienne des postes, ni aucune autre personne ou partie n'est autorisé à le faire.

Les tarifs et les estimations de tarifs pour nos services donnés à titre indicatif par nos employés ou mandataires sont basés sur les renseignements que vous fournissez; toutefois, le tarif final et le service peuvent différer, compte tenu de l'envoi effectivement remis et de l'application des présentes modalités de service. Sauf ce qui est stipulé cidessus, toute contradiction ou incompatibilité qui peuvent exister entre le Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et tout autre énoncé écrit ou verbal portant sur les tarifs, caractéristiques de service et modalités du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* applicables, sont assujettis au Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* tel que modifié, révisé ou complété.

Sauf mention contraire, tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

NOUS N'OFFRONS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE.

# 1 DÉFINITIONS

« **Tarifs applicables publiés du service Priorité<sup>MC</sup> Mondial** » désignent les tarifs en vigueur du service Priorité<sup>MC</sup> Mondial, y compris tous les droits, frais ou frais supplémentaires applicables, moins les ristournes applicables, déterminés par FedEx et en vigueur au moment de l'envoi, publiés ou mis à notre disposition par la Société canadienne des postes en vue d'être appliqués de façon générale à la clientèle, et tels que modifiés de temps à autre.

« **Douanes** » englobe tous les organismes fédéraux du domaine de l'importation et de l'exportation de marchandises.

Sauf mention contraire, « **Jour** » et « **Jours** » désignent un ou des jours civils.

« **Compte en règle** » signifie : 1) le compte Société canadienne des postes ne comporte aucun arriéré; 2) le compte n'a pas le statut « comptant seulement »; 3) dans le cas des comptes d'affaires ou commerciaux, le solde n'excède pas la limite de crédit établie par FedEx.

« **Colis** » désigne tout contenant ou enveloppe que nous acceptons pour la livraison par l'entremise du service Priorité<sup>MC</sup> Mondial.

« **Lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial** » désigne la lettre de transport aérien utilisée pour les envois Priorité<sup>MC</sup> Mondial.

« **Guide des services Priorité<sup>MC</sup> Mondial** » désigne le présent Guide des services Priorité<sup>MC</sup> Mondial, tel que modifié, révisé et complété par FedEx à l'occasion.

« **Destinataire** » et « **consignataire** » désignent la personne ou l'entreprise à qui l'envoi Priorité<sup>MC</sup> Mondial est destiné.

« **Résidence** » et « **Résidentiel** » désignent, sans s'y limiter, une maison ou une entreprise à la maison, lorsque l'entrée à la résidence n'est pas ouverte au public.

« **Envoi** » désigne un ou plusieurs colis qui figure sur une lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial.

« **Expéditeur** » désigne la personne ou l'entreprise qui expédie un envoi Priorité<sup>MC</sup> Mondial.

« **Frais de transport** » désigne les sommes exigées pour le transport aérien et routier d'un envoi et n'englobe pas les autres frais qui peuvent s'appliquer en vertu de ce Guide, par exemple, les frais relatifs à la valeur déclarée, les droits de douane et taxes, sans égard à leur mode de perception ni d'application.

« **Nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent Federal Express Canada Ltée (« FedEx »), ses mandants, filiales, succursales et membres de son groupe, ainsi que leurs employés, mandataires (y compris mais non de façon limitative la Société canadienne des postes (« Postes Canada »)) et entrepreneurs indépendants respectifs.

« **Vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent l'expéditeur, le destinataire/consignataire et l'importateur, de même que leurs employés, mandants, mandataires et entrepreneurs indépendants respectifs.

## 2 NUMÉROS DE COMPTE – VOIR « MODES DE PAIEMENT »

## 3 RECTIFICATION DE L'ADRESSE

Si l'adresse d'un destinataire indiquée sur la lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial est incomplète ou incorrecte, nous nous efforcerons de déterminer l'adresse exacte et d'effectuer la livraison, mais nous n'assumons aucune responsabilité si nous sommes incapables d'effectuer la livraison dans ces circonstances.

L'usage de cases postales, ainsi que de codes postaux incorrects ou d'anciennes adresses municipales de destinataires ayant déménagé, constituent des exemples d'erreurs requérant une rectification de l'adresse. Dans de tels cas, des frais de manutention spéciale, par rectification, peuvent être exigés. S'il s'avère impossible de déterminer l'adresse du destinataire ou d'entrer en communication avec lui, des démarches pourraient être prises auprès de l'expéditeur afin de corriger l'adresse ou d'obtenir les instructions nécessaires afin de lui retourner l'envoi à ses frais; l'expéditeur sera alors responsable de tous les frais de transport et des droits applicables. Nous ne serons responsables d'aucun délai de livraison causé par une adresse incorrecte. (Voir la section « Colis non livrables ».)

## 4 FACTURATION – VOIR « MODES DE PAIEMENT »

- a) Les frais qui nécessitent une conversion en devises autres que le dollar canadien seront calculés sur une base quotidienne selon le cours acheteur moyen déterminé par OANDA, un service d'établissement du taux de change sur Internet. Le cours acheteur moyen est le prix moyen que les acheteurs sont disposés à payer pour des devises au cours d'une période donnée. Les clients peuvent avoir accès à ces taux de conversion de devises à OANDA.com.

Les devises qui ont cours dans les pays de l'Union européenne participants seront converties au taux de conversion fondé sur l'EURO. Des frais supplémentaires de conversion de 1,75 % de CAN en US, de 2,3 % de US en CAN et de 2 % de CAN à toute autre devise autre que canadienne ou américaine seront facturés. Des frais de conversion ne seront pas facturés entre les devises qui s'apparentent à l'EURO. Les frais exigés en devises autres que canadiennes non librement convertibles seront convertis en dollars canadiens et facturés au compte du payeur au taux du marché libre ou au taux officiel auquel FedEx a adhéré pour l'achat de dollars canadiens dans la devise visée, à notre seule option.

Le taux en vigueur en date de l'expédition sera utilisé pour la conversion en devises non hyper-inflationnistes. Nous nous réservons toutefois le droit d'utiliser le taux de change à la date de facturation, par opposition à la date de l'envoi, dans les pays où la devise est volatile.

- b) Nous nous réservons le droit de vérifier les lettres de transport aérien et les envois *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* pour s'assurer de l'exactitude du poids de chaque colis ou de l'envoi entier. Si le poids donné est incorrect, nous pourrions effectuer les redressements de facturation nécessaires en tout temps.
- c) Facturation implicite : C'est à l'expéditeur uniquement que revient la responsabilité de remplir correctement toutes les sections de la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Si vous ne fournissez pas ces renseignements ou si vous les enregistrez incorrectement, vous serez facturé, et accepterez d'acquitter les frais, selon notre estimation du poids volumétrique au moment de la facturation ou du poids « implicite » standard par colis, l'un ou l'autre étant déterminé (et périodiquement rajusté) à notre seule discrétion.

## 5 JOURS OUVRABLES/CONGÉS DES TRANSPORTEURS

Au Canada ou dans le pays de destination ou de transit, l'expression « **jour ouvrable** » désigne toute journée de la semaine, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés ou du jour de la célébration officielle de ces congés. La semaine de travail peut différer en certains points internationaux ou provinciaux en raison de coutumes locales. Notre horaire de livraison peut aussi varier en fonction des congés en vigueur dans les localités internationales et provinciales. La livraison prévue un jour férié, ou un jour de célébration officielle d'un congé, sera alors reportée au jour ouvrable suivant.

## 6 TRANSPORT EN VERTU DE LA CONVENTION DE VARSOVIE

Conformément aux dispositions de ce Guide, « Convention de Varsovie », ou « Convention » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette convention telle qu'amendée par la suite, selon le type de transport ou de transporteur auquel elle s'applique, y compris le transporteur aérien établissant la lettre de transport aérien et tout autre transporteur qui transporte les marchandises ou effectue les services relatifs au transport. Si votre envoi doit être acheminé vers une destination finale ou une escale située hors du pays d'origine, la Convention de Varsovie peut s'appliquer. La Convention régit et limite notre responsabilité en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés ou de délais, à moins que vous ne déclariez une valeur pour le transport supérieure (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) et que vous n'acquittiez les frais afférents, comme décrits ci-dessous. L'interprétation de la limite de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie peut varier selon le pays de destination. Si la Convention de Varsovie, telle qu'elle a été modifiée par le Protocole de Montréal no 4, s'applique à votre envoi, la responsabilité de FedEx est limitée à 17 droits de tirage spéciaux (DTS) par kilogramme (« limite de responsabilité prévue par la Convention »), à moins que vous ne déclariez une valeur de transport supérieure (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) et acquittiez les frais afférents. Les règlements relatifs à la responsabilité en ce qui a trait au transport international tels qu'établis par la Convention prévalant, le transport et autres services exécutés par FedEx<sup>MD</sup> sont assujettis aux dispositions du présent Guide et aux tarifs applicables tels que modifiés de temps à autre, et incorporés au Guide par renvoi. FedEx n'assume aucune obligation quant à l'aéronef ou autre mode de transport choisi pour l'acheminement des marchandises, l'itinéraire choisi ou les connexions à des endroits prédéterminés selon un horaire précis. Vous acceptez que FedEx puisse, sans préavis, choisir un autre aéronef ou transporteur, dévier de l'itinéraire initial ou transporter les marchandises par voie terrestre ou autre. Vous convenez qu'il n'existe aucune escale convenue lors de la remise de cet envoi, et que nous nous réservons le droit d'acheminer l'envoi par tout itinéraire que nous jugeons approprié.

## 7 ENTREPRISES DE CAMIONNAGE – SERVICE DE RAMASSAGE ET DE LIVRAISON EN PROVENANCE ET À DESTINATION DE POINTS DE SERVICE HORS DE LA ZONE DE DESSERTE DIRECTE DU SERVICE PRIORITÉ<sup>MC</sup> MONDIAL

- a) Les envois à des destinations hors de la zone de desserte directe de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et dont nous acceptons le transport pourraient être confiés à des entreprises de camionnage, qui se chargeront de la livraison à la destination finale.

Des frais supplémentaires seront exigés pour de telles livraisons en Alaska et à Hawaii, et paraîtront sur votre facture FedEx. Veuillez consulter le Tarif applicable publié du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou communiquer avec la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333 pour le détail.

- b) Si vous avez recours aux services d'une entreprise de camionnage pour ramasser un envoi destiné à une succursale de la Société canadienne des postes, vous êtes responsable des frais exigés par cette entreprise. La facture que FedEx vous enverra ne comprendra que les frais exigés par FedEx.
- c) Les plaintes et les réclamations découlant du service effectué par les entreprises de camionnage que vous choisissez, lorsque vous avez recours à de telles entreprises, doivent être directement adressées à ces dernières.

## 8 ENTREPRISES DE CAMIONNAGE – SERVICE DE RAMASSAGE ET DE LIVRAISON EN PROVENANCE ET À DESTINATION DE POINTS DE SERVICE COMPRIS DANS LA ZONE DE DESSERTE DIRECTE DU SERVICE PRIORITÉ<sup>MC</sup> MONDIAL

Sous réserve du paragraphe ci-dessous intitulé « Service de ramassage et de livraison », les services de ramassage et de livraison sont offerts par nous à l'intérieur de zones de desserte précises et ce, sans frais supplémentaires. Toutefois, si vous avez recours à une entreprise de camionnage pour le ramassage d'un envoi plutôt que d'avoir recours à nos services directement, vous serez responsable de tous les frais exigés par cette entreprise. La facture que vous recevrez de FedEx ne fera état que des frais exigés par FedEx.

## 9 RÉCLAMATIONS, ACTIONS EN JUSTICE ET ARBITRAGE

- a) TOUTES LES RÉCLAMATIONS DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉES PAR ÉCRIT DANS LES LIMITES STRICTES DE DÉLAI IMPARTI.
- b) Une notification écrite de réclamation en cas de dommages à votre envoi ou de délai de livraison doit nous parvenir dans les vingt et un (21) jours suivant la date à laquelle nous avons accepté le colis aux fins de transport. Pour connaître les délais et obtenir le détail concernant les demandes de remboursement ou de crédit des frais de transport pour défaillance de service, voir la section « Garantie de remboursement Priorité<sup>MC</sup> Mondial ».
- c) Une notification écrite de réclamation en cas de perte, d'objets manquants à l'envoi, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations doit nous parvenir dans les neuf (9) mois suivant la date à laquelle nous avons accepté le colis aux fins de transport.
- d) Vous pouvez communiquer avec la Société canadienne des postes au numéro 1.888.550.6333 pour nous faire part de votre réclamation, mais vous devez quand même nous faire parvenir une notification écrite de votre réclamation dans les délais prescrits mentionnés ci-dessus. Si vous communiquez avec nous par téléphone, veuillez demander un numéro de contrôle FedEx et conserver celui-ci aux fins de référence. Veuillez mentionner ce numéro de contrôle FedEx lorsque vous nous ferez part de votre réclamation par écrit.
- e) Dans un délai de neuf (9) mois suivant la date à laquelle le colis a été remis à FedEx, nous devons recevoir toute la documentation nécessaire à l'examen de la réclamation, à savoir factures d'achat originales, estimations ou factures pour les réparations, relevés des dépenses, évaluations, copies des lettres de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial ou autres documents. Les photographies prises par des personnes autres que des représentants de FedEx ne seront pas prises en compte dans l'évaluation des réclamations. Toute la documentation transmise doit être vérifiable, à notre satisfaction.
- f) Nous ne sommes pas tenus de donner suite à une réclamation tant que tous les frais de transport n'ont pas été acquittés. Le montant de la réclamation ne peut pas être déduit de ces frais, ni d'aucun solde qui nous est dû.
- g) Sous réserve des dispositions du paragraphe h) ci-dessous, le fait que le destinataire accepte un envoi sans signaler par écrit de dommages sur l'accusé de livraison constitue une preuve suffisante à première vue que l'envoi a été livré en bon état.
- h) Dans le cas de réclamation pour un dommage caché qui n'a pas été constaté lors de la livraison, vous devrez informer FedEx par écrit dès que possible après la découverte dudit dommage et, dans tous les cas, dans un délai maximum de 21 jours à compter de la date de livraison. Si plus de 21 jours se sont écoulés entre la livraison de l'envoi au destinataire et la réception de l'avis de dommage, vous devrez justifier, à la satisfaction de FedEx, la raison du retard à constater le dommage et de l'avis donné après le délai prévu.

- i) Pour que nous puissions traiter une réclamation pour dommages, le contenu de l'envoi, ainsi que les cartons et emballages d'origine doivent être mis à notre disposition aux fins de vérification, au point de livraison, et vous devrez les conserver jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.
- j) On ne peut procéder qu'à une seule réclamation par envoi. L'acceptation du paiement d'une réclamation se traduira par l'extinction de tout droit de recouvrer pour cet envoi.
- k) Les réclamations écrites doivent être envoyées à l'adresse suivante :

FEDERAL EXPRESS CANADA LTÉE  
 C.P. 4626 TORONTO STN A  
 TORONTO ON M5W 5B4

- l) LE DÉFAUT DE SE CONFORMER À L'UNE QUELCONQUE DES CONDITIONS CI-DESSUS, Y COMPRIS LA LIMITE DE TEMPS ALLOUÉE, CONDUIRA AU REFUS DE VOTRE RÉCLAMATION, ET NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES NI N'AURONS AUCUNE OBLIGATION D'HONORER VOTRE RÉCLAMATION. UNE ACTION EN JUSTICE NE SIGNIFIE AUCUNEMENT QUE VOUS VOUS CONFORMEZ AUX DISPOSITIONS CI-DESSUS CONCERNANT LA LIMITE DE TEMPS ALLOUÉE.
- m) Sera résolue par arbitrage, conformément à la Loi sur l'arbitrage de 1991 de l'Ontario, toute réclamation pour dommages ou autre réparation découlant ou liée de quelque façon que ce soit au Guide des services de *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, aux services qui vous sont fournis ou que nous avons offert de vous fournir, ou du fait que vous nous avez payé ou avez accepté de nous payer pour de tels services ou l'interprétation ou l'exécution des présentes modalités, et qui comprend une demande de réparation pécuniaire ou mesure injonctive laquelle, si elle est octroyée ou obtenue, pourrait avoir une valeur raisonnable supérieure à 1 000 000 \$, y compris toute réclamation effectuée par vous, conjointement avec d'autres, ou au nom d'autres personnes. Il incombera à l'arbitre de déterminer si une réclamation répond aux exigences requises, en vue d'être résolue par arbitrage en vertu de la présente disposition. Nous convenons de régler tous les droits de dépôt et autres frais administratifs exigés pour effectuer une telle procédure d'arbitrage, sous réserve du droit, par l'arbitre, de réaffecter et transférer ces frais aux autres parties à l'arbitrage, conformément aux règles propres au recours à l'arbitrage.
- n) Vous n'aurez aucun droit d'intenter une quelconque action en justice ou recours à l'arbitrage contre nous pour dommages, à moins que vous ne vous soyez entièrement conformé à tous les délais de préavis contenus dans les présentes modalités, y compris, sans s'y limiter, aux délais de notification indiqués dans les sections « Réclamations, actions en justice et arbitrage » et « Garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ».
- o) Tout droit de recours en dommages contre nous sera prescrit, à moins qu'une action en justice soit intentée, ou un recours à l'arbitrage ne soit amorcé dans les deux ans suivant la date de livraison de l'envoi, ou la date à laquelle l'envoi aurait dû être livré. Aucune action en justice ni aucun recours à l'arbitrage ne pourra être effectué par la suite.
- p) Vous convenez renoncer à nous poursuivre à titre de demandeur faisant partie d'un recours collectif ou représentant d'un recours collectif, de vous joindre à un recours collectif à titre de membre, ou de participer à titre de partie adverse dans un quelconque recours collectif, de quelque nature que ce soit. Il est entendu que vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir de mettre sur pied ou de participer à un recours collectif contre nous et, le cas échéant, vous convenez en outre de vous abstenir de participer à tout recours collectif contre nous. Néanmoins, rien dans le présent paragraphe ne limite votre droit d'intenter une action en justice à titre individuel ou de vous prévaloir d'un recours à l'arbitrage contre nous, tel qu'il est déjà mentionné dans les présentes modalités.
- q) Dans l'éventualité où la législation provinciale, plutôt que la législation fédérale, s'appliquerait à l'une ou l'autre des dispositions du présent contrat, le droit substantiel de la province au sein de laquelle vous nous avez remis votre envoi constitue le droit applicable.
- r) L'exécution d'un service ne fait en aucun cas de nous un agent de l'expéditeur, ni une tierce partie et ce, quelle qu'en soit la raison.

- s) Vous acceptez de renoncer à toute réclamation contre nous pour dommages-intérêts punitifs, exemplaires ou majorés.
- t) Vous acceptez de renoncer à tout droit d'exiger qu'une réclamation soit jugée devant jury.

## 10 SERVICE DE LIVRAISON CONTRE REMBOURSEMENT (CR)

FedEx n'offre pas de service de livraison contre remboursement (CR) pour le service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.

## 11 CONDITIONS DE CRÉDIT – VOIR « MODES DE PAIEMENT »

## 12 DÉDOUANEMENT

- a) Tout envoi qui passe une frontière internationale doit faire l'objet d'un dédouanement dans le pays de destination avant sa livraison au destinataire. Le dédouanement exige la présentation de l'envoi et des documents qui l'accompagnent aux douaniers du pays de destination. Les fonctionnaires des douanes peuvent avoir le mandat de vérifier la valeur et la description du contenu de l'envoi (ils peuvent même ouvrir le colis), et de vérifier aussi que les documents requis sont bien remplis.

Tous les envois autres que des documents à destination internationale doivent comprendre une description du contenu et une valeur commerciale à l'intention du service des douanes, même si l'envoi n'est pas destiné à la revente.

- b) Lorsque la loi locale le permet, nous soumettrons vos envois à la douane et aux autres organismes de réglementation compétents aux fins de dédouanement, et nous pourrions avancer le paiement des droits de douane et des taxes au nom du payeur en autant que des arrangements de crédit aient été prévus d'avance (Voir la section « Droits de douane et taxes »). Lorsque la loi locale le permet, les services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* comprennent le dédouanement de vos envois. NÉANMOINS, EN DÉPIT DE TOUTE AUTRE DISPOSITION DANS LES PRÉSENTES MODALITÉS, EN CE QUI A TRAIT À TOUTE ACTIVITÉ ENTREPRISE PAR FEDEX CONCERNANT L'EXPORTATION DE MARCHANDISES À PARTIR DU CANADA, FEDEX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES SANCTIONS ÉVENTUELLES IMPOSÉES À FEDEX OU À VOUS DANS LE CADRE DU RÉGIME CANADIEN DE SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES (SANCTIONS « RSAP »), MÊME SI CES DERNIÈRES DÉCOULENT D'UNE NÉGLIGENCE DE LA PART DE FEDEX, ET VOUS ACCEPTEZ DE NOUS GARANTIR CONTRE TOUTE SANCTION DE LA SORTE. Si, en vertu de la législation locale, les envois doivent être dédouanés par le destinataire, les documents de douanes lui seront acheminés. Dans un tel cas, la livraison des documents sera réputée être la livraison de l'envoi.
- c) Lorsqu'un envoi est retenu par l'administration douanière ou d'autres services administratifs en raison d'une documentation incorrecte ou insuffisante, nous pourrions tenter d'avertir le destinataire de la situation. Si la législation douanière locale exige que l'information lui soit fournie par le destinataire et que ce dernier fait défaut ou est incapable de la fournir dans un délai raisonnable, tel que déterminé par nous, l'envoi sera réputé « non livrable » (voir « Colis non livrables »). Si le destinataire fait défaut ou est incapable de fournir l'information requise et si la législation douanière autorise l'expéditeur à soumettre cette information, nous essaierons, dans la mesure du possible, d'en aviser ce dernier. Si l'expéditeur à son tour fait défaut de fournir l'information requise dans un délai raisonnable, tel que déterminé par nous, l'envoi sera réputé « non livrable ». (Voir la section « Colis non livrables ».) Nous n'assumons aucune responsabilité pour notre incapacité à livrer un colis en raison d'une documentation erronée ou manquante, que nous ayons ou non tenté d'en aviser l'expéditeur ou le destinataire. Par ailleurs, nous n'assumons aucune responsabilité pour notre incapacité à aviser le destinataire ou l'expéditeur.

- d) Les envois autres que des documents personnels, de correspondance interne et de documents d'affaires (à l'exclusion de titres négociables, d'obligations, d'effets d'encaissement rapide et de tout autre titre négociable équivalant à des quasi-espèces qui ne sont pas acceptés; voir la section « Restrictions ») peuvent exiger un délai de livraison supplémentaire en raison des exigences de dédouanement. Le délai de livraison des envois qui nécessitent que d'autres documents soient joints à la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* (p. ex., une facture commerciale) peut être plus long.
- e) C'EST À VOUS QU'IL INCOMBE DE REMPLIR CORRECTEMENT LA DOCUMENTATION NÉCESSAIRE ET DE DONNER UNE DESCRIPTION COMPLÈTE ET ADÉQUATE, DE MÊME QUE LA VALEUR, DE LA MARCHANDISE.
- f) Les règlements douaniers américains exigent que l'on indique le numéro d'identification de l'employeur (EIN), ou, dans le cas d'un particulier, le numéro de sécurité sociale (SSN) du destinataire aux États-Unis, pour certains envois à destination des États-Unis. Les règlements douaniers américains s'appliquent aux envois d'importation dont la valeur, pour les douanes, est égale ou supérieure à 2 000 \$US\*, aux envois de matières plastiques, jouets, jeux ou articles de sport évalués à 250 \$US\* ou plus et aux envois des marchandises suivantes, évaluées à 5 \$US\* ou plus : textiles ou produits textiles, vêtements, cuirs et articles en cuir, chapeaux et chaussures et toutes les marchandises contrôlées en vertu de la FDA ou autres marchandises frappées de restriction ou de contrôle pour lesquelles le service des douanes des États-Unis exige une déclaration officielle. Les envois de marchandises frappées de restriction ou de contrôle, ou de marchandises qui exigent une Déclaration d'exportation B13A NE peuvent PAS être acheminés par l'entremise du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.

Tous les envois destinés à la livraison qui n'indiquent pas de numéro EIN seront retenus jusqu'à ce que l'information soit disponible.

\*Ce montant peut varier.

- g) Vous êtes responsable et garant du respect de tous les traités internationaux, lois, règlements, ordres et exigences gouvernementaux, y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements en matière de douane et d'importation de tous les pays vers lesquels ou à partir, au sein ou au-dessus desquels votre envoi est transporté. Vous acceptez de fournir les renseignements et de remplir les documents nécessaires afin de vous conformer à ces traités internationaux, lois, règlements, ordres et exigences.

Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne pour tout préjudice résultant de votre dérogation à cette clause.

## 13 MARCHANDISES DANGEREUSES

Toutes les classes de marchandises dangereuses de l'IATA NE peuvent être expédiées par l'entremise du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.

**REMARQUE :** Nous sommes tenus par la loi de signaler tout envoi non déclaré de marchandises dangereuses aux autorités gouvernementales ou aux organismes de réglementation compétents.

## 14 VALEUR DÉCLARÉE ET LIMITE DE RESPONSABILITÉ (COUVERTURE D'ASSURANCE NON COMPRISE)

- a) La « valeur déclarée pour le transport » est exigée par FedEx afin d'aider à déterminer les limites de responsabilité en matière de transport, et la « valeur déclarée pour la douane » est exigée par les fonctionnaires des douanes afin d'évaluer, le cas échéant, les droits de douane et les taxes. La valeur déclarée pour le transport de tout envoi (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) correspond à notre limite de responsabilité à l'égard d'un envoi donné incluant, sans être limité à, toute perte, dommage, retard, livraison erronée, livraison non effectuée, information erronée, toute information manquante ou livraison erronée d'information sur l'envoi. Il incombe à l'expéditeur de prouver l'existence de dommages. La possibilité ou le risque de toute perte d'une valeur supérieure à la valeur déclarée pour le transport (supérieur aux montants maximums indiqués ci-dessous) est assumé par l'expéditeur. Vous pouvez transférer ce risque à la société d'assurance de votre choix par l'entremise d'une police d'assurance. Communiquez avec un agent ou un courtier d'assurance si vous désirez obtenir une couverture d'assurance. FEDEX N'OFFRE AUCUNE COUVERTURE D'ASSURANCE.
- b) Le montant de la valeur déclarée pour le transport ne doit pas excéder le montant de la valeur déclarée pour la douane.
- c) Le montant de la « valeur déclarée pour la douane » doit concorder avec la valeur indiquée sur la facture commerciale.
- d) Notification de transport terrestre. Les envois transportés uniquement par voie terrestre à partir ou vers un pays qui adhère à la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route, y compris toute modification applicable, (la « CMR ») sont soumis aux dispositions de la CMR, sans égard à toute modalité contraire du Guide des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Pour les envois transportés uniquement par voie terrestre, en cas de différence d'interprétation entre les dispositions de la CMR et celles de ce Guide, les dispositions de la CMR prévaudront. Le transport de votre envoi par voie terrestre peut aussi être assujéti à d'autres traités internationaux, lois, règlements, ordres ou exigences gouvernementaux qui pourraient régir et limiter notre responsabilité à l'égard de la perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi.
- e) Limite de responsabilité — Si cet envoi n'est pas régi par la Convention de Varsovie (voir « Transport en vertu de la Convention de Varsovie »), la CMR, ni par d'autres traités internationaux, lois, règlements, ordres ou exigences gouvernementaux précisés cidessus, notre responsabilité maximale en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi, y compris pour des raisons de négligence de notre part ou de faute lourde, se limite à 100 \$, à moins que vous n'indiquiez une valeur déclarée pour le transport (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) supérieure sur la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et que des frais soient acquittés pour ces motifs ou tel qu'il est indiqué à l'alinéa f) ci-dessous.
- f) Si vous déclarez une valeur de transport plus élevée, des frais additionnels seront facturés pour chaque tranche de 100 \$ (ou fraction de celle-ci) qui excède une valeur déclarée initiale de 100 \$ ou la limite de responsabilité prévue par la Convention, selon ce qui s'applique (jusqu'au maximum des montants indiqués ci-dessous). Sous réserve de l'application de la Convention, que vous déclariez une valeur supérieure pour le transport et acquittiez les frais additionnels ou non, notre responsabilité maximale en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi se limite au montant des réparations, de la dépréciation ou du remplacement du colis ou encore à votre valeur déclarée pour le transport, selon le montant le moins élevé (jusqu'au maximum des montants indiqués à l'alinéa g) ci-dessous).

- g) Limite de la valeur déclarée pour les douanes et le transport. La valeur maximale de transport pour tous les envois contenant des articles d'une valeur extraordinaire est limitée à 500 \$ ou à la limite de responsabilité prévue par la Convention, selon ce qui s'applique (voir l'alinéa j) ci-dessous). La valeur déclarée maximale pour fins de douane et de transport que nous autorisons par lettre de transport aérien pour tout envoi Enveloppe *Priorite<sup>MC</sup> Mondial* ou Pak *Priorite<sup>MC</sup> Mondial* s'élève à 100 \$ ou à la limite prévue par la Convention, le plus élevé prévalant. Les marchandises dont la valeur (réelle ou déclarée) excède 100 \$ ne devraient pas être expédiées dans un emballage Enveloppe *Priorite<sup>MC</sup> Mondial* ou Pak *Priorite<sup>MC</sup> Mondial*. La valeur déclarée maximale pour fins de transport d'autres envois varie d'un pays à l'autre et peut dépendre du contenu du colis. En l'absence de législation ou dispositions particulières dans le pays de destination, la valeur déclarée maximale pour le transport des autres envois est 1 000 \$. La valeur déclarée maximale pour les douanes, pour tous les autres envois, est 1 999 \$. Les marchandises dont la valeur (réelle ou déclarée) excède 1 999 \$ ne devraient pas être expédiées par l'entremise du service *Priorite<sup>MC</sup> Mondial*.
- h) Responsabilités non assumées. Nous ne pourrions en aucun cas être tenus responsables des dommages, qu'ils soient directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs (y compris, sans que cela soit limitatif, ceux résultant de pertes de revenus ou de profits) au-delà de la valeur déclarée pour le transport (sous réserve des montants maximums indiqués dans la présente) de 100 \$ ou de la limite de responsabilité prévue par la Convention, le plus élevé prévalant, sous réserve du paragraphe f) ci-dessus, que nous sachions ou aurions dû savoir ou non que de tels dommages pouvaient être encourus. Nous ne serons pas responsables d'un acte ou d'une omission de votre part, y compris, sans que cela soit limitatif, d'une déclaration de contenu inexacte, d'un emballage, d'un scellement, d'une indication ou d'une adresse inadéquats ou insuffisants, d'un acte ou d'une omission du destinataire ou de toute personne ayant un intérêt dans l'envoi. Par ailleurs, nous ne serons pas responsables si vous ou le destinataire violez une modalité du service *Priorite<sup>MC</sup> Mondial* ou une condition ou disposition de ce Guide. Nous ne serons pas responsables de la perte du colis ou de dommages qui peuvent lui être causés, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi lorsqu'il s'agit d'un envoi d'espèces, de devises ou d'autres articles prohibés (voir la section « Restrictions »). Voir la section « Responsabilités non assumées » ci-dessous pour une description plus détaillée. Nous ne serons pas responsables en cas de pertes, de dommages, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi lorsque ces situations sont occasionnées par des événements indépendants de notre volonté. Vous devez communiquer avec un agent ou courtier d'assurances si vous désirez obtenir une protection à cet égard. NOUS N'OFFRONS AUCUNE COUVERTURE D'ASSURANCE.
- i) Inexistence de garantie. Nous n'offrons aucune garantie, expresse ou tacite.
- j) La valeur déclarée maximale pour le transport des articles suivants de valeur extraordinaire est de 500 \$ ou équivalente à la limite de responsabilité prévue par la Convention, le plus élevé prévalant. Veuillez noter qu'il peut être interdit d'importer quelques-uns des articles suivants dans certains pays ou que ceux-ci peuvent être sujets aux limites de valeur déclarée indiquées ci-dessus. La liste suivante est sujette à modification sans préavis :
- Objets d'arts, y compris toute oeuvre créée ou conçue en mettant à profit compétences, aptitudes ou talent créateur, destinés à la vente, à l'exposition ou à la collection. Ces objets (et leurs parties) comprennent, sans s'y limiter, dessins, peintures, vases, tapisseries, estampes à tirage limité, objets d'art, sculptures, objets de collection, instruments de musique spécialisés ou personnalisés.
  - Films, images photographiques, y compris négatifs photographiques, chromes photographiques, diapositives.
  - Toute marchandise qui, de par sa nature intrinsèque, est particulièrement sensible aux dommages ou dont la valeur marchande fluctue beaucoup ou est difficile à évaluer.
  - Antiquités, ou toute marchandise qui reproduit le style ou la mode d'une époque révolue et dont l'histoire, l'âge ou la rareté contribue à sa valeur. Ces articles comprennent, sans s'y limiter, meubles, vaisselle et verrerie.

- Verrerie, y compris, sans s'y limiter, enseignes en verre, miroirs, céramiques, porcelaine, cristal, verre, verre encadré, écran à plasma et toute autre marchandise toute aussi fragile.
  - Écrans à plasma.
  - Bijoux, y compris, sans s'y limiter, bijoux de fantaisie, montres et leurs pièces, gemmes montés ou pierres précieuses et semi-précieuses, taillées et non taillées), diamants industriels et bijoux faits de métal précieux.
  - Métaux précieux, y compris, sans s'y limiter, lingots et argent brut ou poudre d'or et d'argent, précipités ou platine (sauf s'il s'agit d'une composante d'une machinerie électronique).
  - Objets de collection tels que cartes de sport et souvenirs. (Les pièces de monnaie et timbres de collection ne sont pas acceptés.)
  - Guitare et autres instruments de musique de plus de 20 ans d'âge.
- k) Toute déclaration de la valeur supérieure au maximum permis conformément aux dispositions du présent Guide est nulle et non avenue et l'acceptation pour transport d'un envoi dont la valeur déclarée est supérieure au maximum permis ne constitue en aucun cas une renonciation aux dispositions de ce Guide.
- l) Peu importe la valeur déclarée d'un colis, notre responsabilité pour perte, dommages, retard, livraison erronée, non-livraison, renseignements erronés, défaut de fournir de l'information ou mauvaise transmission de l'information ne pourra excéder le moins élevé des coûts de réparation, de la valeur dépréciée ou du coût de remplacement.
- m) Il incombe à l'expéditeur de remplir la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et autres documents d'expédition avec précision, y compris les sections sur la valeur déclarée. Nous ne pouvons pas honorer les demandes de modification de la valeur déclarée sur la lettre de transport aérien après la remise de l'envoi aux fins de transport.

## 15 POIDS VOLUMÉTRIQUE

FedEx peut, en tout temps durant le transport de l'envoi, imputer des frais de transport supplémentaires en fonction des normes volumétriques de l'IATA. Le tarif fondé sur le poids volumétrique est calculé par envoi. En vertu des normes actuelles de l'IATA (sujettes à modification sans préavis), le poids volumétrique se calcule en multipliant entre elles la longueur, la hauteur et la profondeur d'un colis et en divisant la valeur ainsi obtenue par 6 000 (si le produit est en centimètres) ou par 166 (si le produit est en pouces). Si cette valeur est supérieure au poids réel, des frais peuvent être exigés en fonction du poids volumétrique.

## 16 DÉPÔT DES ENVOIS

Les envois peuvent être déposés uniquement dans une succursale de la Société canadienne des postes offrant toute la gamme des services de Postes Canada. Les envois NE peuvent être déposés dans une succursale FedEx, un Centre de bureautique et d'impression FedEx Kinko's<sup>MC</sup>, un centre de service mondial FedEx, un ExpédiCentre FedEx accrédité<sup>MS</sup> ou une boîte à colis FedEx Express<sup>MD</sup>.

## 17 DROITS DE DOUANE ET TAXES

- a) En ce qui a trait aux envois internationaux, des droits de douane et toutes les taxes applicables peuvent être imputés sur le contenu des envois. Ces frais seront automatiquement facturés au destinataire. À DÉFAUT DE PAIEMENT, L'EXPÉDITEUR DEMEURE RESPONSABLE DU PAIEMENT DE TOUS LES DROITS DE DOUANE ET TAXES APPLICABLES.

- b) Les factures concernant les droits de douane et les taxes et les frais pour avance sont payables sur réception.
- c) Là où la loi locale le permet, nous soumettrons vos envois à la douane ou autres organismes de réglementation appropriés pour dédouanement, et nous pourrions avancer le paiement des droits de douane et des taxes au nom du payeur en autant que nous ayons obtenu une autorisation pertinente et qu'une entente de crédit ait été prise au préalable.
- d) Des frais pour avance seront exigés pour le paiement anticipé des droits et taxes, le cas échéant, par FedEx au nom du payeur.
- e) FedEx exigera des importateurs qu'ils paient les droits de douane et les taxes au plus tard à la livraison de l'envoi.
- f) Toute demande de redressement en raison de surimputation des droits de douane et des taxes doit être effectuée par écrit. Chaque demande écrite doit comprendre le numéro de la lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial, le motif de la contestation et s'appuyer sur la documentation douanière pertinente.

## 18 LOIS SUR LE CONTRÔLE À L'EXPORTATION

Vous êtes responsable et garant du respect de toutes les lois, règles et règlements, y compris, sans s'y limiter, les lois sur l'exportation et la réglementation gouvernementale de tous les pays vers lesquels ou à partir, au sein ou au-dessus desquels votre envoi est transporté. Vous acceptez de fournir les renseignements et les documents nécessaires, à joindre sur la lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial, afin de vous conformer à ces lois, règles et règlements. FedEx refuse de transporter des envois qui contreviennent aux lois canadiennes sur l'exportation. Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne pour tout préjudice ou dépense — y compris, sans s'y limiter, les pénalités et sanctions applicables — résultant de votre dérogation à cette clause.

## 19 SUPPLÉMENT POUR CARBURANT ET AUTRES SUPPLÉMENTS

Nous nous réservons le droit d'imputer un supplément pour carburant et autres suppléments sur les envois, sans préavis. La durée d'imputation et le montant de ces frais demeurent à notre entière discrétion. En confiant votre envoi à FedEx, vous acceptez de payer ce supplément, tel que déterminé par FedEx.

## 20 INSPECTION DES ENVOIS

Votre envoi peut, à notre seule discrétion ou à la demande des autorités douanières ou autre autorité en matière de réglementation, être ouvert, et son contenu inspecté, par nous ou lesdites autorités à tout moment, sans préavis.

## 21 RESPONSABILITÉS NON ASSUMÉES

NOUS NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES, QU'ILS SOIENT DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS AU-DELÀ DE LA VALEUR DÉCLARÉE D'UN ENVOI OU DE LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ PRÉVUE PAR LA CONVENTION, QUE NOUS SACHIONS OU AURIONS DÛ SAVOIR OU NON QUE DE TELS DOMMAGES POUVAIENT ÊTRE EN COURUS, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, CEUX RÉSULTANT DE PERTES DE REVENUS OU DE PROFITS.

Nous ne serons pas responsables en cas de pertes, de dommages ou de retards causés par des événements indépendants de notre volonté.

Nous ne serons pas responsables, ni n'accorderons aucun redressement, remboursement ou crédit quel qu'il soit, en cas de pertes, de dommages, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations, sauf en raison de notre seule négligence. Nous ne serons pas responsables, ni n'accorderons aucun redressement, remboursement ou crédit quel qu'il soit, en cas de pertes, de dommages, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations, attribuables à ou causés par, en tout ou en partie :

- a) un acte, un défaut ou une omission de toute personne ou entité, autre que FedEx, y compris les organismes gouvernementaux régionaux, provinciaux ou fédéraux;
- b) la nature de l'envoi ou tout défaut, toute caractéristique ou tout vice inhérent audit envoi;
- c) la violation par l'expéditeur de l'une quelconque des modalités de service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou de l'une ou l'autre disposition du Guide des services, de la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et tout tarif applicable, y compris, sans s'y limiter, un emballage, un scellement, une indication ou une adresse, inadéquats ou insuffisants, ou défaut d'observer l'une quelconque des règles concernant les envois inacceptables aux fins de transport ou acceptables sous certaines conditions;
- d) la violation par l'expéditeur d'un traité international ou de toute loi ou tout règlement, tout ordre ou exigence gouvernementale applicable;
- e) les cas fortuits, de force majeure, les risques du transport aérien, les actes d'ennemis publics, les actes criminels de toute personne ou entité, y compris, mais sans s'y limiter, les actes terroristes, les actes des autorités publiques ayant l'autorité réelle ou apparente, les actes ou les omissions des fonctionnaires de la douane et des services de quarantaine, les émeutes, les grèves ou menaces de grèves, (de toute entité, y compris, sans s'y limiter, d'autres transporteurs, vendeurs ou fournisseurs), les manifestations locales, l'agitation civile, les risques découlant d'une guerre, les conditions météorologiques (tel que déterminé par FedEx<sup>MD</sup>, à sa seule discrétion), les catastrophes naturelles (les tremblements de terre, les inondations et les ouragans constituent des exemples de catastrophes naturelles) les perturbations, à l'échelle nationale ou locale, des réseaux de transport aérien ou terrestre (déterminés à la seule discrétion de FedEx), toute situation susceptible de compromettre la sécurité de notre personnel, toute perturbation ou panne des systèmes de communication et d'information (y compris, sans s'y limiter, nos systèmes). Dans de telles circonstances, nous ferons des efforts raisonnables pour effectuer le transport et la livraison des colis à destination, le plus rapidement possible; nous ne sommes jamais tenus de vous aviser de l'existence possible de l'une ou de plusieurs de ces circonstances;
- f) les révisions, modifications ou ajouts à l'horaire de service de FedEx dans l'éventualité de l'une ou l'autre des circonstances décrites à l'alinéa e) ci-dessus. Dans de telles circonstances, FedEx s'engage à déployer des efforts raisonnables pour transporter et livrer les envois à leur destination le plus rapidement possible, compte tenu des circonstances particulières; toutefois, nous ne sommes pas tenus de vous aviser de l'existence possible de l'une ou de plusieurs de ces circonstances;
- g) notre respect des consignes de livraison verbales ou écrites de l'expéditeur ou du destinataire ou de toute personne qui prétend être le mandataire de l'expéditeur ou du destinataire;
- h) la perte d'objets emballés et scellés dans l'emballage par l'expéditeur, ou de dommages qui leur sont causés, à la condition que le sceau soit intact au moment de la livraison, que l'envoi ait conservé sa forme originale et que le destinataire n'ait pas noté les dommages sur le bordereau de livraison au moment de la livraison;
- i) les retards causés par les procédures de dédouanement ou celles d'autres organismes de réglementation, y compris les retards causés par des documents de douane incorrects, incomplets, inexacts ou manquants ou par notre conformité à nos politiques concernant le paiement des droits de douane et des taxes;
- j) notre incapacité de fournir une copie du bordereau de livraison, une copie de la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou une copie de la signature obtenue à la livraison;
- k) l'effacement, la perte ou l'impossibilité de récupérer des données de rubans magnétiques, de fichiers ou de tout autre support d'information, ou l'effacement d'images photographiques ou de trames sonores résultant de pellicules exposées;

- l) NOTRE INCAPACITÉ DE NOUS CONFORMER AUX ÉTIQUETTES D'ORIENTATION DE COLIS SUR TOUT ENVOI (PAR EXEMPLE, FLÈCHES VERS LE HAUT, INDICATION CONCERNANT LE HAUT DU COLIS), AUX ÉTIQUETTES AVISANT D'UN CONTENU FRAGILE, À TOUTE DIRECTIVE OU ÉTIQUETTE DE L'EXPÉDITEUR RELATIVEMENT À UN ENVOI;
- m) des dommages cachés ou autres à des tubes fluorescents, éclairages au néon, enseignes lumineuses au néon, tubes de rayons X, tubes laser ou ampoules. En raison de l'extrême fragilité de ces articles, il est fortement déconseillé de les expédier;
- n) l'envoi d'articles périssables;
- o) la perte de devises, notamment, mais sans s'y limiter, les traites bancaires que contient un envoi, que FedEx en soit ou non au courant;
- p) les envois livrés sans signature, à condition que le destinataire ait donné l'autorisation à FedEx, en signant au préalable une autorisation de décharge de livraison et une entente d'indemnisation;
- q) notre omission ou notre incapacité de chercher à communiquer avec l'expéditeur ou le destinataire concernant une adresse incomplète ou incorrecte, des documents incorrects, incomplets, inexacts ou manquants, ou le paiement des droits de douane et des taxes nécessaires avant la livraison d'un envoi;
- r) notre incapacité de vous informer de tout dommage à l'envoi ou de la perte de l'envoi, de délais, d'objets manquants à l'envoi, de livraison erronée ou de livraison non effectuée;
- s) tout dommage aux porte-documents, valises, housses à vêtements, caisses en aluminium, caisses en plastique, emballages pour ordinateurs ou autres articles similaires dont la surface extérieure pourrait être endommagée par des étiquettes adhésives, des marques, des souillures ou tout autre dommage superficiel normal au cours de la manutention, sauf si lesdits articles ont été placés dans un contenant protecteur avant l'expédition;
- t) votre incapacité de fournir un mode de paiement acceptable par FedEx<sup>MD</sup>. Vous, l'expéditeur, serez toujours responsable de tous frais, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de transport, et tous les droits de douane, cotisations douanières, pénalités et amendes gouvernementales, taxes, ainsi que des honoraires et frais légaux que nous engageons à l'égard de votre envoi. De plus, et sans limiter la portée de ce qui précède, vous devrez nous indemniser et nous tenir à couvert pour les responsabilités, pertes, réclamations, dommages, frais et dépenses de quelque nature que ce soit, engagés par suite de la non-observation de votre part de tout traité international, loi, règlement, ordre ou exigence gouvernementale applicable que vous êtes tenu de respecter à l'égard de votre envoi;
- u) le retour d'un envoi dans les conditions suivantes : si un envoi est refusé par le destinataire, qu'il fuit ou est endommagé, il sera retourné à l'expéditeur dans la mesure du possible. Si l'expéditeur refuse d'accepter l'envoi retourné ou que cet envoi ne peut être retourné pour quelque raison que ce soit, l'expéditeur demeure responsable de l'envoi et remboursera FedEx pour tous les frais encourus de toute nature, reliés à la disposition de l'envoi, et tous les frais encourus reliés au nettoyage de tout débordement ou toute fuite;
- v) notre acceptation d'un envoi à destination d'une ville non desservie, dans un pays desservi par *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Nous essaierons dans ce cas d'effectuer la livraison. Néanmoins, dans ces circonstances, nous ne serons pas responsables de l'envoi et nous ne fournirons aucune preuve de livraison. Les délais de livraison pour ce pays ne s'appliqueront pas et le tarif applicable le plus élevé pour ce pays sera facturé. De tels envois ne sont pas admissibles à la garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*;
- w) un envoi perdu ou endommagé, pour lequel nous n'avons aucun bordereau de réception;
- x) l'envoi de maquettes (y compris, sans s'y limiter, les maquettes d'architecture, les maisons de poupées, etc.);
- y) le défaut de l'expéditeur de fournir une adresse de livraison exacte;
- z) l'envoi d'ordinateurs, de composantes d'ordinateur ou de tout type d'équipement électronique dans un emballage autre que l'emballage original du fabricant; cet emballage ne doit pas être endommagé et doit être en bon état. Voir la section intitulée « Emballage et marquage » pour d'autres exigences;

- aa) tout envoi qui contient un article interdit. (Voir « Restrictions »);
- ab) des dommages révélés par un appareil de mesure des secousses ou de la température, ou un clisimètre.

## 22 MODES DE PAIEMENT

Les options de paiement, les factures et les relevés de comptes, la gestion de votre compte Postes Canada et les frais de paiement en retard sont mentionnés à la section 7.1 du Guide du client pour les services de colis actuellement en vigueur. Tous les modes de paiement ne sont pas nécessairement acceptés dans toutes les succursales de la Société canadienne des postes.

## 23 GARANTIE DE REMBOURSEMENT PRIORITÉ<sup>MC</sup> MONDIAL\*

Nous offrons la garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* suivante, en conformité des modalités de service du présent Guide. Cette garantie peut être modifiée, suspendue ou révoquée à notre seule discrétion, sans préavis, en tout temps et à l'occasion, à l'égard de tous les clients ou d'un client en particulier.

En ce qui a trait aux payeurs basés au Canada et aux États-Unis, nous pourrions, à notre gré, suite à une demande, rembourser ou créditer à la facture pertinente uniquement vos frais de transport, si l'envoi *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* est livré 60 secondes ou plus après l'heure de livraison spécifiée (une « défaillance de service »). La garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* est votre recours exclusif en cas de défaillance de service, en vue de recouvrer, en tout ou en partie, les frais d'un envoi *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Si la garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* est suspendue, il n'y a aucun recours ni aucun moyen de recouvrer les frais à la suite d'une défaillance de service. Il n'y a pas de délai de livraison fixe pour les envois *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* dont la garantie de remboursement est suspendue.

Restrictions : les restrictions suivantes s'appliquent à la garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* :

1. Le crédit des frais de transport est attribué au compte du payeur seulement, et les remboursements sont payables au payeur uniquement;
2. Un seul crédit ou remboursement autorisé par colis;
3. Un crédit ou un remboursement en vertu de la garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ne sera appliqué qu'aux frais de l'envoi ayant fait l'objet du crédit;
4. Pour obtenir un engagement quant à l'heure exacte de livraison, il faut communiquer avec la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333 ou consulter le Guide des postes du Canada à [postescanada.ca](http://postescanada.ca), et fournir les renseignements suivants :
  - la date de l'envoi;
  - la destination exacte (veuillez préciser le code postal à destination).

**REMARQUE :** Le délai de livraison publié dans le Guide des postes du Canada correspond au délai de livraison en vigueur. Tout autre temps ou durée de parcours indiqué ailleurs ou précisé par un représentant de la Société canadienne des postes est une estimation seulement et ne constitue pas un engagement quant à l'heure de la livraison. Tous les délais de livraison sont réputés être indiqués en jours ouvrables.

5. La garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* s'applique uniquement aux frais de transport réglés par les payeurs situés au Canada ou aux États-Unis et ne s'applique pas aux droits, taxes ou autres frais.
6. Si l'envoi est retardé par les douanes ou un autre organisme de réglementation, notre délai de livraison pourrait être modifié en ajoutant un jour ouvrable par jour (ou portion de jour) de délai occasionné par l'un ou l'autre de ces organismes.

**Exceptions :** FedEx ne sera pas tenue de créditer ou de rembourser vos frais de transport si :

1. Nous vous fournissons : i) une preuve de livraison dans les délais, soit la date et l'heure de la livraison et, le cas échéant, le nom de la personne qui a signé à la réception de l'envoi, ou ii) l'information étayant que l'inexécution d'une livraison dans les délais résulte de circonstances décrites à la section « Responsabilités non assumées »;
2. La défaillance de service s'est produite, en tout ou en partie, en raison de l'une ou l'autre des circonstances décrites dans la section « Responsabilités non assumées »;
3. Le paiement n'a pas été effectué selon les modalités prescrites dans le présent Guide et le colis a été retenu jusqu'à ce que d'autres dispositions relatives au paiement soient prises;
4. L'envoi a été réputé non livrable ou a été retourné;
5. L'envoi a été retardé en raison d'une adresse incorrecte ou incomplète, d'une lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial incorrecte ou incomplète, de documents incorrects, incomplets, inexacts ou manquants, ou de l'absence ou du refus par une personne appropriée ou admissible d'accepter la livraison de l'envoi ou de signer l'accusé de réception;
6. Le retard de livraison était dû à l'adhésion aux politiques de FedEx concernant le paiement des droits et taxes avant le dédouanement ou sur livraison;
7. Des renseignements incomplets sur le destinataire ont été fournis lors de la remise de l'envoi à FedEx. On doit fournir des renseignements complets sur le destinataire sur la lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial;
8. Nous avons été autorisés à livrer un colis sans obtenir de signature, mais nous ne livrons pas un tel colis sans l'obtention d'une signature.

\*Offre nulle là où la loi l'interdit.

## 24 DEMANDES DE REMBOURSEMENT OU DE CRÉDIT

Pour être admissible à un remboursement ou à un crédit en raison d'une défaillance de service, vous devez nous aviser de cette défaillance et faire une demande de remboursement ou de crédit de vos frais de transport conformément aux dispositions décrites ci-dessous. Si vous ne vous conformez pas à ces dispositions, vous ne serez pas admissible à un crédit ou à un remboursement et ne pourrez pas recevoir compensation pour défaillance de service lors d'une action en justice.

1. Aucune demande de remboursement ou de crédit par écrit ne sera acceptée. Pour faire une demande de remboursement ou de crédit, contactez la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333.
2. Un avis de défaillance de service doit comprendre le numéro de compte de la Société canadienne des postes, le cas échéant, le numéro de la lettre de transport aérien Priorité<sup>MC</sup> Mondial ou le numéro de suivi, la date de l'envoi et les renseignements complets concernant le destinataire.
3. Dans le cas d'envois qui ne sont pas facturés par FedEx (payés en espèces, par chèque, mandat ou carte de crédit), nous devons recevoir de votre part une demande de remboursement ou de crédit (par téléphone uniquement) en raison d'une défaillance de service dans les 15 jours civils de la date de l'envoi.
4. Dans le cas d'envois facturés, nous devons recevoir votre demande de remboursement ou de crédit (par téléphone uniquement) en raison d'une défaillance de service dans les 15 jours civils de la date de facturation originale.
5. Le paiement partiel d'une facture n'est pas considéré comme une demande de redressement de facture ou un avis de demande de remboursement. Un avis expliquant la raison d'un paiement partiel ne constitue pas non plus une demande de redressement de facture ou un avis de demande de remboursement, lorsque ce paiement partiel est dû à une défaillance de service.

Les jours de congés aux destinations internationales ont des répercussions sur nos délais de livraison. Les envois normalement livrés à une date correspondant à un jour de congé dans un pays donné seront livrés le jour ouvrable suivant. Le délai de livraison aux fins de la garantie de remboursement Priorité<sup>MC</sup> Mondial sera reporté pour une période équivalant à la longueur du congé. Nous n'offrons pas de délai de livraison pour les envois dont la garantie de remboursement Priorité<sup>MC</sup> Mondial est suspendue.

## 25 SERVICE DE SUIVI DES ENVOIS

Le suivi d'un envoi est disponible à la demande d'un client. Pour ce faire, contactez la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333 ou à postescanada.ca. Pour que nous puissions effectuer le suivi d'un envoi, vous devez nous fournir les renseignements suivants lorsque vous communiquez avec nous :

- a) le numéro de la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*;
- b) la date de l'envoi;
- c) le nom et l'adresse du destinataire;
- d) le poids de l'envoi;
- e) le contenu et la valeur de l'envoi;
- f) votre nom et numéro de téléphone, pour que nous puissions vous communiquer les renseignements demandés.

## 26 EMBALLAGE ET MARQUAGE

- a) Restrictions relatives à l'emballage *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* :

Enveloppe *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* :

Poids maximum : 500 g

Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* :

Poids maximum : 1,5 kg

Autre type d'emballage *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* :

Dimensions minimales : 300 mm x 220 mm x 2 mm

Poids maximum : 30 kg

Longueur maximale : 2 m

Longueur maximale plus la circonférence : 3 m

- b) Tous les envois doivent être préparés et emballés par l'expéditeur de manière à pouvoir être transportés sans danger dans des conditions de manutention normale. Tout article pouvant être endommagé à la suite de conditions particulières au transport aérien, telles des variations de température ou de pression atmosphérique, doit être protégé par un emballage adéquat. Chaque envoi doit porter les noms, adresse et code postal de l'expéditeur et du destinataire de manière lisible et durable. Des étiquettes d'adressage doivent être accolées sur les deux faces de chaque colis de l'envoi. Une étiquette supplémentaire doit être placée à l'intérieur de chaque colis. Les emballages Enveloppe *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* servent aux documents ou à tout autre contenu plat et non fragile et ne doivent pas être utilisés pour d'autres marchandises susceptibles d'être endommagées.
- c) On doit utiliser des boîtes de carton ondulé robustes en bon état assez grandes pour que l'expéditeur puisse protéger tous les côtés du contenu intérieur avec du matériau de bourrage. On doit placer dans un contenant protecteur les porte-documents, valises, housses à vêtements, caisses d'aluminium ou de plastique, emballages d'ordinateur ou autres articles similaires dont le fini extérieur risque d'être endommagé par du ruban adhésif, des étiquettes autocollantes, la saleté, le marquage ou autre type de dommage de surface occasionné par une manutention normale.
- d) Il incombe à l'expéditeur, et à lui seul, de remplir la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou de s'assurer que ces documents ont été adéquatement remplis.

## 27 ARTICLES PÉRISSABLES

Les articles périssables NE peuvent PAS être expédiés par le biais du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.

## 28 PRODUITS PHARMACEUTIQUES

Les envois de produits pharmaceutiques seront acceptés en autant qu'ils soient conformes aux lois locales, provinciales et internationales. L'expéditeur est responsable du respect de toutes les lois applicables.

## 29 SERVICE DE RAMASSAGE ET DE LIVRAISON

- a) Le service de ramassage est offert par la Société canadienne des postes seulement dans nos points de desserte directe, du lundi au vendredi, sans frais supplémentaires. Lorsqu'un client choisit de faire affaires avec une entreprise de camionnage pour le ramassage de son envoi et sa remise à une succursale de la Société canadienne des postes, il est responsable de tous les frais encourus auprès de cette entreprise.
- b) Les services d'entreprise de camionnage sont utilisés pour la livraison dans les zones étendues de desserte. Des frais supplémentaires sont exigés pour la livraison à Hawaii et en Alaska. Pour plus de détails, consultez le Tarif applicable publié *Priorite<sup>MC</sup> Mondial*, ou contactez la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333.
- c) Tous les envois à l'intérieur de la zone de desserte directe du service *Priorite<sup>MC</sup> Mondial* sont livrés à l'adresse du destinataire, mais pas nécessairement au destinataire en personne. L'étiquette d'adressage de l'envoi doit toujours comprendre l'adresse complète du destinataire et son numéro de téléphone ou de télécopieur. Conformément aux directives du destinataire, les envois pourront être laissés aux emplacements spécifiés sans l'obtention d'une signature. Les envois ne peuvent être livrés à des cases postales.
- d) Les envois adressés à un hôtel, un bureau ou établissement gouvernemental, un campus universitaire ou autre complexe du même genre où il existe une salle de courrier ou un service central de réception, peuvent être livrés à cet endroit.
- e) Toute personne autre que l'expéditeur qui fait une demande de ramassage doit détenir un numéro de compte Postes Canada valide l'autorisant à facturer l'envoi; sinon, le paiement doit être perçu à l'avance, facturé à un numéro de compte Postes Canada valide d'un expéditeur ou à une carte de crédit reconnue.
- f) Tout ramassage qui ne peut être effectué peut entraîner l'annulation du service de ramassage.
- g) Votre envoi peut être retardé ou retourné si nous déterminons, à tout moment, qu'il a été facturé à un numéro de compte de Postes Canada ne bénéficiant pas d'une bonne cote de crédit.
- h) Si nous acceptons un envoi à destination d'une ville qui n'est pas desservie par le service de *Priorite<sup>MC</sup> Mondial*, mais dans un pays desservi par *Priorite<sup>MC</sup> Mondial*, nous ferons tout notre possible pour effectuer la livraison. Toutefois, certaines restrictions s'appliquent. (Voir la Section « Responsabilités non assumées ».)
- i) Un envoi peut être livré et remis sans obtenir de signature si le destinataire a donné son autorisation à FedEx en signant le formulaire de décharge et l'entente d'indemnisation. Nous nous réservons en outre le droit de laisser un colis à une résidence sans l'obtention d'une signature, en autant qu'aucune des restrictions du paragraphe j) ci-dessous ne s'applique.
- j) Certains envois ne seront pas remis sans l'obtention d'une signature attestant la livraison même si la remise est autorisée, y compris, sans que cela soit limitatif :
  - les envois endommagés;
  - les médicaments;
  - les livraisons indirectes;
  - les envois qui comprennent un numéro de carte de crédit non valide ou manquant (le paiement ou un numéro de compte Postes Canada valide doit être fourni à la livraison);

- la livraison, l'endroit ou les circonstances ne sont pas propices à une livraison non confirmée, et cela à notre entière discrétion.
- k) Un envoi est livré à l'adresse du destinataire figurant sur la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, mais pas nécessairement au destinataire en personne. Nous n'offrons pas de service de livraison restrictif et nous pourrions faire une livraison « indirecte ». Une livraison indirecte est une livraison effectuée à une adresse autre que celle figurant sur la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Les envois ne peuvent être livrés à une adresse ou un code postal correspondant à une case postale. L'adresse sur un envoi doit être l'adresse municipale complète du destinataire.
- l) Si un envoi est adressé à un numéro de route rurale, de concession ou de route de campagne, en l'absence d'une adresse municipale, le code régional et le numéro de téléphone du destinataire doivent figurer sur l'envoi ou la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. En l'absence de ces renseignements, nous tenterons de localiser le destinataire mais il ne sera accordé aucun remboursement ni aucun crédit aux termes de la garantie de remboursement *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. L'emploi d'une adresse correspondant à une route rurale, une concession ou une route de campagne peut entraîner un délai de livraison. Si le destinataire ne peut être localisé après des efforts raisonnables, l'envoi sera traité comme un envoi non livrable. (Voir la section « Colis non livrables ».)
- m) FedEx se réserve le droit, et cela à sa seule discrétion, de prendre d'autres dispositions relatives à la livraison d'un envoi. Nous nous réservons aussi le droit, à notre seule discrétion, de refuser de livrer un colis ou un envoi.
- n) Nous nous engageons à ramasser les articles des services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* aux endroits où nous offrons le service de ramassage sur demande et d'en assurer la livraison à partir d'une tierce partie (« Tierce Partie ») désigné par le client pourvu que l'envoi de ces articles soit conforme aux conditions de la présente Convention. Le client doit exiger que la Tierce Partie respecte les conditions relatives aux services *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Par ailleurs, les mesures prises par la Tierce Partie sont réputées prises par le client. Le client peut mettre fin au service de ramassage et de livraison par une Tierce Partie en donnant par écrit un avis de trente (30) jours à Postes Canada.

## 30 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À titre d'expéditeur ou de destinataire d'un envoi, vous consentez à ce que FedEx recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels à votre sujet aux fins suivantes :

- assurer des services en temps opportun, fiables et à valeur ajoutée aux clients, y compris des services d'expédition, le suivi des envois, les services de courtage, la gestion des comptes et la facturation, les services de logistique, la gestion de l'information et le soutien technique, le commerce électronique et les services connexes;
- établir des liens avec la clientèle et communiquer avec les clients;
- élaborer, mettre en oeuvre, commercialiser et administrer des services à l'intention de la clientèle;
- contribuer à l'application de la loi, au recouvrement des dettes impayées, à l'établissement et à l'évaluation des cotes de crédit et à la protection des intérêts commerciaux de FedEx et de sa clientèle;
- administrer et promouvoir les activités de FedEx;
- répondre aux exigences imposées par la loi.

Tout particulièrement, en ce qui a trait à un envoi, vous consentez à ce que FedEx divulgue des renseignements personnels à votre sujet à l'expéditeur et au destinataire, selon le cas.

## 31 PREUVE VERBALE DE LIVRAISON

À la demande de l'expéditeur ou du destinataire, FedEx peut confirmer verbalement la livraison d'un envoi (date, heure) et le nom de la personne qui a signé l'accusé de réception pour la plupart des envois. Cette information est habituellement disponible à partir de minuit (0 h) heure locale du pays où la livraison est effectuée, le jour suivant la livraison prévue dans les zones directes ou étendues de desserte du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. La preuve de livraison n'est pas disponible pour les envois de documents en Tunisie ni pour les envois de documents et de non-documents en Guinée équatoriale.

## 32 PREUVE ÉCRITE DE LIVRAISON

Sur demande et dans l'année suivant la date de l'envoi, FedEx fournira, à son choix, une photocopie du bordereau de livraison à destination ou l'information de livraison saisie électroniquement dans le cas de livraisons effectuées dans les zones de desserte directe du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*. Nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui a trait à notre incapacité de fournir une copie du bordereau de livraison. La preuve de livraison n'est pas disponible pour les envois de documents en Tunisie ni pour les envois de documents et autres que des documents en Guinée équatoriale. La preuve de livraison avec signature n'est pas disponible pour certains envois. La preuve de livraison est aussi disponible à [postescanada.ca](http://postescanada.ca).

## 33 ACCEPTATION SOUS RÉSERVE DES ENVOIS

Nous nous réservons le droit de refuser, retenir ou retourner un envoi pour une raison quelconque, y compris, mais sans s'y limiter, si, à notre avis, a) il risque d'endommager d'autres envois ou du matériel, de retarder la livraison d'autres envois ou de blesser un préposé, b) son transport est interdit par la loi ou contrevient à l'une quelconque des modalités du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, telles qu'elles sont modifiées à l'occasion, c) le paiement n'a pas été effectué en conformité des dispositions des présentes modalités de service, d) l'acceptation de l'envoi ou des envois peut compromettre le service offert à d'autres clients, tel que déterminé par FedEx, ou e) il risque d'être endommagé ou perdu en transit en raison d'un emballage inapproprié ou pour toute autre raison. Nous ne serons en aucun cas responsables du refus ou du rejet des envois.

## 34 ESTIMATION DE TARIF

Toute estimation de tarif fournie par FedEx avant le traitement de l'envoi est à titre indicatif seulement.

Le tarif final dépendra notamment, mais sans s'y limiter, du poids, du poids volumétrique ou des frais de manutention spéciale au moment de l'expédition. Nous ne sommes pas responsables de tout écart, quel qu'il soit, entre l'estimation de tarif ou de service indiquée avant le traitement de l'envoi et le tarif et les frais que nous vous facturons, et aucun redressement, remboursement ou crédit ne sera fait ou octroyé à la suite de cet écart, le cas échéant.

## 35 SERVICE DE LIVRAISONS RÉPÉTÉES

- a) Si la livraison d'un envoi n'a pu être effectuée après la première tentative, nous essayerons, à notre gré, d'effectuer de nouveau la livraison ou de conserver l'envoi à notre succursale, puis de communiquer avec le destinataire pour obtenir des instructions. Le service de livraisons répétées sera assuré sans frais supplémentaires. Un avis de tentative de livraison sera laissé à l'adresse du destinataire après chaque essai.

- b) À la suite de deux tentatives de livraison ou deux tentatives de communiquer avec le destinataire, ou après avoir gardé l'envoi durant cinq jours ouvrables, à compter de la date de réception de l'envoi et du dédouanement à la succursale de destination, celui-ci sera considéré non livrable (voir la section « Colis non livrables »). Quant aux envois destinés à une adresse domiciliaire aux États-Unis, après une tentative de livraison, nous tenterons, à notre gré, une nouvelle tentative de livraison ou garderons l'envoi à notre succursale et essaierons de communiquer avec le destinataire ou l'expéditeur pour obtenir d'autres directives. Après une période de cinq jours ouvrables à compter de la date de réception de l'envoi, l'envoi sera considéré non livrable (voir la section « Colis non livrables »).

## 36 RESTRICTIONS

- a) Les restrictions relatives aux dimensions des envois varient en fonction des pays. Consultez la Liste des destinations internationales du Guide des postes du Canada à [postescanada.ca](http://postescanada.ca) pour plus de renseignements.
- b) Les restrictions relatives au poids des envois varient aussi en fonction des pays. Consultez la Liste des destinations internationales du Guide des postes du Canada à [postescanada.ca](http://postescanada.ca) pour plus de renseignements.
- c) On imputera aux envois Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* le tarif spécial Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* seulement si leurs poids ne dépasse pas 1,5 kg (3,3 lb). Si le poids brut d'un envoi Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* excède 1,5 kg (3,3 lb), l'envoi sera facturé en fonction de son poids au tarif régulier *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.
- d) Si le poids brut d'un envoi Enveloppe *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, comprenant l'emballage, le contenu et la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, excède 0,5 kg (ou 1 lb), cet envoi sera facturé au tarif régulier *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, selon le cas. Le contenu (documents ou articles plats non fragiles seulement) doit s'insérer adéquatement dans l'emballage, lequel doit être scellé normalement afin de prévenir tout dommage.
- e) Les envois Enveloppe *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* et Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* doivent être insérés dans l'emballage approprié *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.
- f) On ne peut indiquer qu'un seul envoi Enveloppe *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*, Pak *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou autre colis *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* sur une même lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.
- g) On peut expédier jusqu'à dix (10) marchandises différentes par lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.
- h) Le sang, l'urine et autres prélèvements liquides aux fins de diagnostic NE peuvent PAS être expédiés par l'entremise du service *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.
- i) Les ordinateurs portatifs, ordinateurs de bureau, bloc-notes, mini-ordinateurs ou tout autre type de matériel électronique doivent être expédiés dans l'emballage original du fabricant. Cet emballage doit être en bon état, et ne doit pas être endommagé.
- j) FedEx refuse de transporter les articles suivants à destination internationale, à moins d'indication contraire de notre part. (D'autres restrictions peuvent s'appliquer selon la destination. Diverses autres réglementations en matière de dédouanement, outre le dédouanement comme tel, peuvent s'appliquer à l'égard de certaines marchandises, ce qui peut prolonger la période de transit) :
- Produits alimentaires et boissons (périssables et non périssables).
  - Insectes, animaux, oiseaux, reptiles vivants et plantes, y compris les fleurs coupées.
  - Animaux morts ou empaillés.
  - Poissons et fruits de mer vivants.
  - Adresses APO/FPO, sauf exceptions. Contactez la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333.
  - Envois CR (contre remboursement).

- Cadavres, organes, ou parties du corps humain, incinérés ou exhumés.
- Médicaments, ordonnances, sauf dans certains pays. Voir aussi le point l) ci-dessous.
- Explosifs.
- Armes à feu, armements et pièces connexes.
- Argent (y compris les pièces de monnaie, espèces, devises ou papier-monnaie). FedEx n'accepte pas d'envois d'espèces quelles que soient les conditions. Si un envoi d'espèces est effectué, FedEx déposera l'argent dans un compte bancaire conformément aux dispositions suivantes : i) si l'envoi d'espèces est inférieur à 100 \$, FedEx émettra un chèque à l'ordre de l'expéditeur, moins des frais de gestion de 25 % de la valeur de tout envoi d'espèces, et lui fera parvenir par la poste; ii) si le montant est supérieur à 100 \$, FedEx<sup>MD</sup> émettra un chèque à l'ordre de l'expéditeur, moins des frais de gestion de 35 \$, et lui fera parvenir par la poste.
- Pièces de monnaie et timbres de collection.
- Titres négociables, obligations, traites bancaires, quasi-espèces et tout autre titre négociable équivalant à de l'argent.
- Tout dispositif de jeu.
- Billets de loterie.
- Alcool et boissons alcoolisées, sauf entre distributeurs titulaires d'une licence (on doit au préalable prendre les dispositions nécessaires).
- Tabac, dans certains pays seulement.
- Matériel pornographique.
- Les envois de fourrures et de vêtements de fourrure.
- Déchets dangereux, y compris, sans que cela soit limitatif, les seringues ou aiguilles hypodermiques usagées, ou autres types de déchets de nature médicale.
- Effets personnels, pour toutes marchandises importées en franchise de droits.
- Envois expédiés en vertu d'un carnet (permet l'importation temporaire pour exposition, etc., sans avoir à payer de droits de douane).
- Réclamations de drawbacks (demande de remboursement de droits de douane à l'importation au moment de l'exportation).
- Envois qui requièrent des cautionnements d'importation temporaire (T.I.B. — permet l'importation temporaire aux fins de réparations, etc.).
- Glace humide ou sèche.
- Tout envoi qui, à notre avis, pourrait endommager le matériel ou d'autres envois, causer des délais ou blesser des préposés.
- Tout envoi qui exigerait que nous obtenions un permis ou une autorisation de transport, d'importation ou d'exportation.
- Tout envoi dont le transport est interdit par un traité international, une loi, un règlement gouvernemental, un ordre ou une exigence gouvernementale du pays d'origine ou de destination ou de tout pays par lequel l'envoi peut transiter.
- Tout envoi humide, qui coule ou qui dégage une odeur nauséabonde.

- Articles fragiles/Orientation. FedEx n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'envoi de tout article fragile, comprenant sans que cela soit limitatif, les appareils électroniques et électriques et le matériel d'évaluation scientifique. Nous ne prenons aucune mesure spéciale de manutention pour tout envoi portant l'inscription « Fragile » ou « Réfrigération requise » ou des étiquettes d'orientation de colis. Consultez la section « Responsabilités non assumées ».
  - Articles périssables.
- k) L'envoi de produits de beauté de toutes sortes est interdit dans de nombreux pays. Communiquez avec la Société canadienne des postes au 1.888.550.6333 pour de plus amples renseignements.
- l) Les médicaments sans ordonnance, les vitamines, les suppléments diététiques et les remèdes à base de plantes médicinales sont des articles non admissibles qui ne peuvent être expédiés dans de nombreux pays. Parce que les lois et les règlements régissant l'admissibilité et les procédures de dédouanement varient selon le pays de destination, nous n'assumerons aucune responsabilité à l'égard des retards de livraison. Advenant que l'envoi ne soit pas autorisé par les organismes de réglementation compétents, il sera considéré comme non distribuable (voir « Paquets non distribuables »). Si l'expéditeur a des questions au sujet de l'admissibilité d'envois de médicaments sans ordonnance, de vitamines, de suppléments diététiques et de remèdes à base de plantes médicinales, nous lui suggérons de communiquer avec le destinataire afin de déterminer les conditions d'entrée. Veuillez consulter la liste des destinations internationales dans le Guide des postes du Canada à l'adresse [postescanada.ca/servicespostaux](http://postescanada.ca/servicespostaux) pour obtenir de plus amples renseignements.
- m) Les envois dont la valeur déclarée pour les douanes est supérieure à la valeur permise pour une destination particulière ne sont pas acceptés. La valeur déclarée pour le transport ne peut excéder la valeur déclarée pour la douane, tel qu'il est indiqué sur la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial*.

## 37 ACHEMINEMENT ET MODIFICATION DE L'ACHEMINEMENT

FedEx déterminera l'itinéraire de chaque envoi, y compris l'acheminement par voie terrestre, le cas échéant. Il n'existe aucune escale convenue lors de la remise de votre envoi, et nous nous réservons le droit d'acheminer l'envoi par tout itinéraire que nous jugeons approprié pour en accélérer la livraison (y compris le recours à une autre entreprise de transport).

## 38 COLIS NON LIVRABLES

- a) Si un envoi ne peut être livré pour quelque raison que ce soit, nous essaierons d'en aviser l'expéditeur pour prendre des dispositions quant au retour de l'envoi, dans les limites de la réglementation douanière ou gouvernementale locale. S'il est impossible de communiquer avec l'expéditeur dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent, nous déposerons l'envoi dans un entrepôt ou un entrepôt de douane, ou nous en disposerons. Dans tous les cas, s'il est impossible de livrer ou de retourner un colis, FedEx se réserve le droit de le transférer ou d'en disposer, à sa discrétion, dans n'importe quel emplacement. L'expéditeur, s'il est connu, accepte d'assumer les coûts afférents et de dégager FedEx de toute responsabilité concernant les dommages éventuels.
- b) Dans le cas d'envois retournés au Canada d'une destination internationale, les frais et droits de renvoi seront facturés à l'expéditeur original et ajoutés aux frais et droits initiaux. Les frais afférents assumés par nous sont aussi inclus et pourront comprendre, sans toutefois s'y limiter, les droits de douane, les taxes, les frais de transport et d'entreposage, le cas échéant.

NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX, L'EXPÉDITEUR DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS, SERA FACTURÉ POUR CEUX-CI ET ACCEPTE DE LES ACQUITTER, ET CE, MÊME EN CAS D'INSTRUCTIONS À L'EFFET CONTRAIRE. CES FRAIS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES FRAIS DE TRANSPORT, TOUS LES DROITS DE DOUANE, COTISATIONS DOUANIÈRES, PÉNALITÉS ET AMENDES GOUVERNEMENTALES, TAXES ET AUTRES FRAIS, Y COMPRIS LES FRAIS DE MANUTENTION SPÉCIALE, AINSI QUE LES HONORAIRES ET FRAIS LÉGAUX.

- c) Les envois qui ne peuvent être retournés en raison de restrictions réglementaires locales seront gardés dans un entrepôt ou un entrepôt de douane ou nous en disposerons, à notre discrétion, dans un emplacement de notre choix. L'expéditeur, s'il est connu, accepte d'assumer les coûts engagés par FedEx<sup>MD</sup> afin de relocaliser l'envoi ou d'en disposer, et de dégager FedEx de toute responsabilité concernant les dommages éventuels.

## 39 EXONÉRATION DE GARANTIE

FedEx<sup>MD</sup> n'offre aucune garantie, expresse ou tacite, et se dégage expressément de toute garantie.

## 40 DISPOSITIONS IMPÉRATIVES

Dans la mesure où l'une ou l'autre des dispositions contenues ou à laquelle il est fait référence dans ce Guide, la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou un tarif applicable, ou dans toute révision, modification ou ajout à ceux-là, est contraire à tout traité international, loi, règlement, ordre ou exigence gouvernemental applicable, ladite disposition demeurera en vigueur comme faisant partie de notre contrat passé avec vous tant qu'elle ne sera pas rendue caduque. L'invalidité ou le caractère non exécutoire d'une disposition n'affectera aucune autre partie de ce Guide, de la lettre de transport aérien *Priorité<sup>MC</sup> Mondial* ou du tarif applicable.

***Priorité<sup>MC</sup> Mondial* est une marque de commerce de la Société canadienne des postes.**