



MODALITÉS ET CONDITIONS DU SERVICE D'UPS® CANADA 2017

*En vigueur à compter du 17 septembre 2017
(à moins d'avis contraire)*



Tous les montants inscrits dans le présent document sont en dollars canadiens, sauf indication contraire.

1. Services

UPS, par ses sociétés affiliées, effectue le transport de petits colis (y compris les enveloppes) par l'entremise des services suivants :

- UPS Express® Early
- UPS Worldwide Express Plus™
- UPS Worldwide Express™
- UPS Express
- UPS Worldwide Express Freight®
- UPS Worldwide Express Saver®
- UPS Express Saver®
- UPS Worldwide Expedited™
- UPS Expedited®
- UPS 3 Day Select®
- UPS Standard®

UPS assure aussi le transport de colis par service UPS Express Critical®.

Tous les colis regroupés sur un seul document source sont considérés comme un envoi unique.

2. Termes employés

- **Centre de service aux clients d'UPS :** installations UPS où les clients peuvent remettre des colis à UPS aux fins de transport ou recevoir une livraison.
- **Centres UPS Worldwide Express Freight :** installations UPS où les clients peuvent confier à UPS des palettes à expédier par service UPS Worldwide Express Freight ou recevoir une livraison de palettes.
- **Colis :** tout contenant ainsi que son contenu, incluant les enveloppes UPS Express et tout article pouvant être traité sans emballage, dans la mesure où le traitement est possible et réalisable en toute sécurité.
- **Destinataire ou receveur :** personne à qui l'envoi est destiné.
- **Détaillant Point d'accès UPS^{MD} :** il s'agit de commerces détenus et exploités par des entrepreneurs indépendants, choisis par UPS, où le destinataire ou tout autre receveur peut se rendre, le cas échéant, pour y récupérer un colis qui lui a été livré. Les colis ayant déjà été traités par un système d'expédition d'UPS peuvent aussi être remis à un détaillant Point d'accès UPS, là où cette option est offerte. Les heures

d'ouverture et la disponibilité du personnel varient selon l'emplacement.

- **Document source :** document d'expédition fourni par UPS afin de pouvoir accepter un colis aux fins de transport.
- **Envoi :** un ou plusieurs colis, ou une ou plusieurs palettes dans le cadre du service UPS Worldwide Express Freight, expédiés à un destinataire sous un seul document source ou faisant l'objet d'une seule entrée dans le Système d'expédition automatisé d'UPS.
- **Envoi CR :** envoi contre remboursement.
- **Étiquette intelligente (UPS Smart Label®) :** telle que définie dans le présent document et décrite dans le Guide sur l'étiquetage d'UPS (disponible en anglais seulement), elle peut comprendre notamment le MAXICODE, le code à barres de code postal, le code d'acheminement UPS actuel, l'icône du type de service UPS approprié ou un code à barres avec numéro de suivi 1Z UPS.
- **Expéditeur :** partie qui détient un compte UPS aux fins de traitement et d'expédition d'envois ou, si aucun compte n'a été utilisé, partie qui s'engage auprès d'UPS pour l'obtention de services. Le terme « expéditeur » ne s'applique pas, notamment, à toute partie qui reçoit un envoi en port dû ou dont les frais d'expédition ont été imputés à un tiers, à toute partie qui passe déposer un colis à expédier par les services Retours par UPS^{MC}, ou à toute partie qui utilise le compte d'une autre partie pour expédier un envoi.
- **Frais accessoires :** frais supplémentaires pouvant être imputés en contrepartie de services UPS additionnels.
- **Frais de transport :** frais imputés pour le transport aérien ou de surface de tout envoi (colis ou fret) confié à UPS; ces frais n'incluent pas les autres frais ou droits, tels que les suppléments relatifs à la valeur déclarée, les frais pour des services additionnels, ainsi que les droits de douane et les taxes.
- **International :** toutes les destinations mondiales, y compris les États-Unis, sauf indication contraire.
- **Jour ouvrable :** du lundi au vendredi, sans compter les jours fériés.
- **Livraison :** comprend, mais sans s'y limiter, l'une des situations suivantes : (1) la livraison au destinataire ou à l'agent ou représentant réel ou apparent du destinataire, ou, selon les directives fournies par le destinataire; (2) la livraison à l'adresse ou à l'emplacement indiqué dans le système d'expédition d'UPS ou à toute personne présente à une telle adresse; (3) la livraison à une autre adresse ou à un autre emplacement, y compris chez un détaillant Point d'accès UPS; (4) la livraison conforme à l'usage en vigueur; (5) la livraison conforme aux procédures de livraison sans signature d'UPS; ou (6) toute autre livraison permise en vertu des modalités et conditions.
- **Numéro de compte UPS :** numéro s'appliquant à tous vos envois expédiés au Canada, ou ailleurs dans le monde, aux services de colis internationaux entrants et aux services de courtage en douane offerts pour les biens arrivant au Canada.
- **Port payé :** envoi pour lequel l'expéditeur acquitte tous les frais d'expédition et les frais accessoires.
- **Point de service tiers :** désigne les succursales The UPS Store® et les points de vente autorisés d'UPS. En outre, UPS pourrait désigner certains points de service tiers en tant que détaillant Point d'accès UPS, conformément à la description qui en est faite ci-après, cependant, les modalités visant les points de service tiers qui sont énoncées dans les présentes, continueront de s'appliquer sans tenir compte d'une telle désignation.
- **Ramassage quotidien :** service offert aux clients qui expédient des envois sur une base régulière et qui souhaitent prendre des dispositions avec UPS en vue d'un ramassage régulier à des heures prévues.
- **Ramassage sur appel :** service offert aux clients qui expédient des envois à des intervalles irréguliers ou à des fréquences sporadiques et qui souhaitent obtenir, au besoin, le ramassage de leurs colis.
- **Système d'expédition automatisé d'UPS :** les technologies d'expédition WorldShip®, UPS Connect® ou UPS CampusShip™, le Service d'expédition par Internet d'UPS, l'expédition UPS liée aux sites de vente en ligne, la trousse de développeur UPS, la technologie iShip®, le système Host Access d'UPS, les applications d'expédition UPS Mobile™ ou une solution approuvée UPS Ready® qui répond aux exigences d'UPS au

moment de l'envoi. Le terme « système d'expédition d'UPS » fait parfois référence aux termes « système d'expédition automatisé d'UPS », « document source » et « téléchargement sur le statut des colis (PLD) » (désignés individuellement ou collectivement).

- **Téléchargement des renseignements sur le statut des colis (PLD)** : transmission électronique de tout renseignement relatif au manifeste du colis y compris, mais sans s'y limiter, par l'entremise de tout système d'expédition automatisé d'UPS. Les renseignements sur le statut des colis comprennent, sans s'y limiter, les services et frais accessoires, le nom complet du destinataire, l'adresse de livraison complète ainsi que les dimensions et le poids de l'envoi.
- **Téléchargement ponctuel des renseignements sur le statut des colis (PLD)** : transmission électronique de toute l'information PLD applicable avant ou au moment de la remise des colis à UPS.

- **Tiers** : fait référence à toute partie qui n'est pas associée à l'expéditeur ou au destinataire.
- **Valeur déclarée en douane** : valeur des marchandises déclarée par l'expéditeur pour les envois internationaux à des fins de perception des droits de douane et des taxes par le pays de destination.

- **Valeur déclarée pour le transport** : montant indiqué par l'expéditeur pour souscrire une protection additionnelle en cas de perte ou d'endommagement des marchandises au cours de l'expédition. Si l'expéditeur ne déclare aucune valeur, la responsabilité maximale d'UPS à l'égard du colis, de la palette ou de l'envoie se limite à 100 \$. Voir la section 22 pour plus de détails. Si l'expéditeur déclare une valeur supérieure à 100 \$, un supplément s'applique, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition.

3. Marchandises transportées et restrictions relatives au service

UPS effectue le transport de marchandises générales, tel qu'habituellement défini, sous réserve des restrictions suivantes :

L'expéditeur accepte d'indemniser UPS et ses filiales, leurs dirigeants, administrateurs, employés et mandataires, à l'égard de toute action, réclamation, dépense, responsabilité, cause d'action, procédure d'exécution et poursuite de toute nature en lien avec un envoi

en violation avec les lois ou réglementations applicables, ou les présentes modalités et conditions.

3.1 Limites de poids et de dimensions

UPS peut, à sa discréction exclusive et absolue, refuser d'assurer le transport des colis :

- dont le poids excède 68 kg ou 150 lb; ou
- d'une longueur excédant 270 cm ou 108 po; ou
- dont la longueur et le pourtour combinés excèdent 419 cm ou 165 po.

Par longueur, on entend le côté le plus long du colis ou de l'objet. Par pourtour, on entend la ligne formant le tour du colis ou de l'objet, à son point le plus large et perpendiculaire à la longueur. Aux fins de la prise des mesures, les colis ou objets de forme irrégulière doivent être considérés comme s'ils étaient emballés dans une boîte rectangulaire.

Des frais additionnels, y compris un supplément pour limite excédée, établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, peuvent être imputés à tout envoi dont le poids ou les dimensions excèdent les limites permises.

UPS peut, à sa discréction exclusive et absolue, ne pas accepter ou refuser d'assurer le transport de toute palette par service UPS Worldwide Express Freight® qui excède la limite de poids et de dimensions fixée (pouvant varier selon le pays de destination et d'origine), tel que décrit à l'adresse ups.com/palletmaximums (en anglais). Si de telles palettes se retrouvent dans le système d'UPS, un supplément pour manutention de palettes surdimensionnées, tel que décrit dans le Guide des tarifs en vigueur au moment de l'expédition, sera appliqué.

3.2 Valeur déclarée maximale pour le transport

La valeur déclarée maximale est de 50 000 \$ par colis et de 100 000 \$ par palette expédiés par service UPS Worldwide Express Freight. Certaines autres limites s'appliquent pour les envois suivants :

- 999 \$ pour un colis sauf lorsqu'un rapport UPS d'envois à valeur élevée est obtenu par l'expéditeur ou la personne qui remet le colis à UPS et que ce document est signé par le livreur d'UPS lorsque celui-ci en prend possession;
- 999 \$ pour un colis national retourné par

le service d'impression de l'étiquette de retour, le service d'impression et d'envoi de l'étiquette de retour, le service de transmission électronique de l'étiquette de retour ou le service d'une tentative de ramassage;

- 999 \$ pour une palette ou un colis international retourné par le service d'impression de l'étiquette de retour, le service d'impression et d'envoi de l'étiquette de retour, le service de transmission électronique de l'étiquette de retour, le service d'une tentative de ramassage ou le service de trois tentatives de ramassage, sauf lorsqu'un rapport UPS d'envois à valeur élevée est obtenu par l'expéditeur ou la personne qui remet le colis ou la palette à UPS et que ce document est signé par le livreur d'UPS au moment du ramassage;
- 999 \$ pour une palette ou un colis international UPS Import Control®, sauf lorsqu'un rapport UPS d'envois à valeur élevée est obtenu par l'expéditeur ou la personne qui remet le colis ou la palette à UPS et que ce document est signé par le livreur d'UPS au moment du ramassage;

- 999 \$ pour un colis remis à un détaillant Point d'accès UPS^{MD} ou à un détaillant tiers, à condition que le colis ait été préalablement traité par l'entremise d'un document source ou d'un système d'expédition automatisé d'UPS;
- 5 000 \$ pour un colis expédié à un détaillant Point d'accès UPS;
- 500 \$ pour un colis expédié à partir d'une boîte de dépôt UPS;
- 500 \$ pour un colis ou une palette contenant des bijoux; ou 2 500 \$ pour un colis ou une palette renfermant des bijoux pour des envois expédiés vers des destinations admissibles tel que défini à ups.com/jewelry (en anglais seulement);

- 100 \$ pour un colis ou une palette contenant des chèques, des cartes d'appel, des billets de loterie, des cartes-cadeaux ou d'autres articles similaires. En aucun cas, UPS ne peut être tenue responsable de la valeur nominale de ces articles.

Si le client n'indique pas de valeur déclarée pour le transport d'un colis, d'une palette ou d'un envoi, la responsabilité d'UPS se limite alors à 100 \$. Voir la section 22 pour plus de détails.

Toute valeur déclarée par l'expéditeur excédant les montants susmentionnés constitue une déclaration nulle et non avenue. L'acceptation à des fins d'expédition, par UPS, d'un colis, d'une palette ou d'un envoi d'une valeur déclarée supérieure aux montants susmentionnés ne constitue pas une renonciation à la présente disposition.

Pour les envois internationaux, la valeur déclarée pour le transport ne doit pas excéder la valeur déclarée en douane. Toute valeur déclarée doit être inscrite en dollars canadiens.

3.3 Articles interdits

L'expédition des articles énumérés ci-après est interdite par UPS. Le fait qu'un de ces articles se retrouve dans le réseau de distribution d'UPS ne constitue pas une renonciation de la part d'UPS et UPS n'assume aucune responsabilité pour les retards, pertes ou dommages liés aux articles en question, même si l'expéditeur a indiqué une valeur déclarée sur le formulaire d'expédition.

Articles interdits par UPS pour l'expédition au Canada et ailleurs dans le monde

Il est interdit d'expédier par UPS des articles de valeur inhabituelle, y compris, sans s'y limiter :

- argent comptant, effets de commerce (à l'exception de chèques et de mandats);
- restes humains de toutes formes;
- tout colis d'une valeur supérieure à 50 000 \$;
- tout envoi qui, de l'avis d'UPS, est susceptible d'endommager son équipement ou d'autres envois, d'être nocif pour son personnel ou de causer des retards;
- toute palette expédiée par service UPS Worldwide Express Freight® d'une valeur de plus de 100 000 \$.

Autres articles interdits par UPS pour l'expédition à l'extérieur du Canada

- ailerons de requins;
- armes à feu;
- déchets dangereux;
- diamants industriels;
- effets personnels et bagages non accompagnés expédiés n'importe où dans le monde, sauf aux États-Unis (voir la section 3.5 pour plus de détails);
- envois interdits par la Loi;
- feux d'artifice;

- ivoire;
- marijuana, y compris la marijuana à des fins médicales;
- pierres précieuses non serties;
- timbres-poste;
- autres articles interdits variant d'un pays à un autre. Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-742-5877.

3.4 Articles pour lesquels une autorisation d'UPS est requise aux fins d'expédition au Canada ou ailleurs dans le monde

- alcool (voir la section 3.7);
- animaux, oiseaux et insectes vivants;
- antiquités;
- armes à feu (interdites partout dans le monde – voir la section 3.8);
- céramiques;
- cigarettes électroniques;
- colis contenant des bijoux d'une valeur excédant 2 500 \$ expédié vers une destination admissible tel que défini à ups.com/jewelry (en anglais seulement) et d'une valeur de 500 \$ vers toutes les autres destinations;
- confiseries, comme des croustilles, du chocolat, des pâtisseries et des produits de boulangerie de toutes formes;
- diamants industriels (interdits partout dans le monde);
- effets personnels (voir la section 3.5);
- fourrures (approbation requise pour envoi international);
- glace sèche (sauf si expédiée par service UPS Standard®);
- liquides;
- marchandises dangereuses (voir la section 3.6);
- marijuana à des fins médicales, tel que défini par le *Règlement sur la marijuana à des fins médicales* (interdit à l'échelle internationale);
- métaux précieux (tout article dont le poids est constitué à plus de 50 % de métaux précieux);
- montres composées à plus de 50 % de métaux précieux ou de pierres gemmes précieuses;
- objets de collection;
- œuvres d'art;

- pierres précieuses non serties (interdites partout dans le monde);
- plantes vivantes et fleurs coupées;
- porcelaine;
- poterie;
- produits d'animaux non domestiques (approbation requise pour l'expédition internationale seulement);
- produits périssables;
- réplique, explosifs inertes ou armes qui ressemblent à de vrais explosifs ou armes;
- semences (approbation requise pour envoi international);
- substances biologiques de catégorie B et échantillons humain ou animal exemptés;
- tabac (voir la section 3.7);
- téléviseurs;
- verre, cristal.

Les articles énumérés à la section 3.4, sauf ceux dont le transport est strictement interdit (mentionnés ci-dessus), doivent faire l'objet d'une autorisation préalable pour être acheminés par UPS. Cette autorisation est en fait le consentement écrit d'UPS concernant l'expédition des articles préalablement autorisés. Cette entente est signée par l'expéditeur et par des représentants autorisés d'UPS.

Le service de valeur déclarée ne s'applique pas aux envois d'articles autorisés au préalable. Les envois contenant des articles préalablement autorisés sont expédiés aux risques de l'expéditeur, c'est-à-dire sans restriction relativement aux retards, pertes, vols ou dommages. Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-742-5877.

Le fait qu'un article nécessitant une autorisation se retrouve à un moment ou un autre dans le réseau de distribution d'UPS sans autorisation préalable ne constitue pas une renonciation de la part d'UPS à la présente disposition, et UPS n'assume aucune responsabilité pour les retards, pertes, vols ou dommages liés à l'article en question, même si l'expéditeur a indiqué une valeur déclarée sur le formulaire d'expédition. Voir également la section 23 (Exclusions et limites de responsabilité).

3.5 Effets personnels et bagages non accompagnés

Cette catégorie d'envois comprend les envois contenant des articles usagés destinés à des

fins personnelles, plutôt que des articles expédiés à des fins de distribution, pour des activités de gestion ou pour la vente au détail ou en gros. Il peut s'agir notamment de vêtements usagés, de biens achetés antérieurement, d'articles de toilette ou d'une valise à l'intérieur d'une caisse ou d'une boîte.

- Ces articles peuvent uniquement être expédiés à l'intérieur du Canada et aux États-Unis, et doivent être autorisés au préalable.
 - Les documents d'exportation nécessaires à l'expédition d'effets personnels et de bagages non accompagnés aux États-Unis sont les suivants :
- formulaire n° 3299 du service des douanes des États-Unis;
 - preuve d'état civil, telle qu'une copie d'un passeport, d'un visa ou d'un acte de naissance.

- L'expédition d'effets personnels et de bagages non accompagnés vers certaines destinations autres que le Canada et les États-Unis peut parfois être effectuée à partir des succursales The UPS Store®.

3.6 Marchandises dangereuses

Les marchandises qui répondent aux critères définissant les biens de consommation et les articles dont l'expédition peut se faire en quantité limitée, en vertu du *Règlement sur le transport des marchandises dangereuses* (RTMD), peuvent uniquement être expédiées au Canada par service UPS Standard®.

L'expédition de biens de consommation et d'envois en quantité limitée est refusée pour les envois dont le point d'origine ou de destination est inaccessible par voie terrestre, et ce, même lorsqu'ils sont expédiés par service UPS Standard. Les marchandises dangereuses qui ne respectent pas les critères du RTMD définissant les biens de consommation et les articles dont l'expédition peut se faire en quantité limitée, ou celles devant être acheminées autrement que par voie terrestre, seront uniquement acceptées dans le cadre d'un service contractuel dont les modalités sont fixées au préalable. Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-509-0953.

Les marchandises dangereuses réglementées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), et listées dans la *Réglementation pour le transport des*

marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA) et dans la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* au Canada, peuvent être transportées uniquement dans le cadre d'un service contractuel dont les modalités sont fixées au préalable. Des restrictions s'appliquent aux marchandises transportées, aux quantités et aux services de transport offerts. Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-509-0953.

3.7 Boissons alcoolisées et tabac

UPS assure le transport de colis et de palettes contenant des boissons alcoolisées ou du tabac, là où la réglementation d'une province ou d'un autre pays le permet et sous certaines conditions. Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-742-5877.

3.8 Armes à feu

Le transport d'envois renfermant des armes à feu est effectué seulement au Canada et uniquement sous certaines conditions. Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-742-5877.

3.9 Marchandises dont le transport est interdit par la loi

UPS n'effectue pas le transport d'envois interdits par une loi ou un règlement d'un gouvernement fédéral, d'un État, d'une province ou d'une localité du pays d'origine ou de destination.

4. Droit d'inspection

UPS se réserve le droit d'ouvrir et d'inspecter les palettes ou les colis qui lui sont remis aux fins de transport, mais elle n'est pas tenue de le faire.

5. Modifications apportées aux frais d'expédition; vérification

UPS se réserve le droit d'imputer des frais d'expédition en fonction des caractéristiques des palettes et des colis qui lui sont confiés ainsi que des services choisis. UPS se réserve également le droit de vérifier les colis et les factures dans le but de confirmer le service sélectionné, les dimensions de la palette ou du colis ou le poids de l'envoi, ainsi que la pertinence des frais. Dans le cadre de cette vérification, UPS peut peser et mesurer toute palette ou tout colis qui lui est confié par tout processus qu'elle juge approprié, notamment, la mesure multidimensionnelle. UPS peut, à sa seule discrétion, augmenter ou rajuster les

frais selon les résultats de la vérification. UPS se réserve le droit, à son unique et entière discrétion, d'imputer des frais en fonction des caractéristiques d'expédition fournies par l'expéditeur, peu importe si UPS a procédé ou non à la vérification des caractéristiques d'expédition. Si UPS constate, lors du transport, que les dimensions de la palette ou du colis ne correspondent pas à celles qui ont été déclarées par le client, elle se réserve le droit de modifier la facture en fonction des dimensions réelles.

Une vérification peut être effectuée à divers points de transport avant la livraison. Ainsi, il se peut que la correction des frais d'expédition n'apparaisse pas sur la même facture que celle où sont consignés les frais de transport initiaux.

UPS se réserve le droit d'imposer des frais de manutention supplémentaire (voir la section 9.6), établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, si le poids de l'envoi inscrit à l'origine par l'expéditeur est inférieur au poids déterminé par les vérificateurs d'UPS.

6. Refus de transport

UPS se réserve le droit de refuser d'assurer le transport d'un envoi pour une raison ou une autre, y compris, mais sans s'y limiter, en raison de la nature de son contenu, et notamment de son caractère dangereux, est susceptible, de l'avis d'UPS, de salir, de contaminer ou d'endommager de quelque façon que ce soit d'autres envois ou de l'équipement d'UPS, ou qui est emballé ou étiqueté de façon inappropriée ou non sécuritaire, selon le jugement d'UPS et à sa seule discrétion.

Avant d'accepter un envoi aux fins de transport, UPS se réserve le droit d'effectuer une vérification suffisante, telle que déterminée par UPS, du nom et de l'adresse de l'expéditeur ou de tout autre renseignement qu'UPS juge à propos afin d'accepter l'envoi. UPS se réserve également le droit de refuser d'assurer le transport de n'importe quel envoi à partir et à destination de n'importe quel emplacement, ou de proposer d'autres services de transport, ou d'intercepter, de retenir ou de retourner tout envoi lorsque, à sa seule discrétion, UPS juge qu'elle ne peut pas fournir le service pour des raisons de sécurité ou pour des motifs d'ordre économique ou commercial, parce que ses services sont utilisés de manière à enfreindre la loi fédérale,

provinciale ou municipale, ou à des visées frauduleuses, ou si le compte de la personne ou de l'entité responsable des paiements n'est pas en règle.

7. Emballage et étiquetage appropriés

Emballage

- L'expéditeur est responsable de s'assurer qu'un emballage approprié est utilisé, que les marchandises sont emballées correctement et qu'une quantité suffisante de matériel de calage est utilisée pour les protéger lors du transport.
- Les envois confiés à UPS doivent être emballés ou enveloppés en conformité avec les exigences énoncées dans le *Guide des tarifs et des services d'UPS* ou sur le site ups.com, leur conformité à la procédure 3A de vérification des matériaux d'emballage de la International Safe Transit Association (ISTA) doit également être vérifiée. De plus, la marchandise vérifiée ne doit présenter aucun dommage et l'emballage doit fournir une protection suffisante, telle que déterminée par UPS, à sa seule discrétion.
- UPS ne peut être tenue responsable du retard, de l'endommagement ou de la perte de biens attribuables, directement ou indirectement, à un défaut de l'emballage ou à un emballage inadéquat utilisé par l'expéditeur, ni de l'endommagement ou de la perte de l'emballage utilisé par l'expéditeur.
- L'utilisation de matériel d'emballage fourni par UPS ne constitue pas une garantie qu'un article est adéquatement emballé pour le transport.
- UPS n'accorde pas de traitement spécial aux envois portant la mention « Fragile », ayant une indication pour l'orientation (ex. : « HAUT ») ou ayant d'autres marquages similaires.
- Les envois contenant des marchandises à valeur élevée ou à risque élevé, incluant, sans caractère limitatif, les bijoux, les produits pharmaceutiques, les ordinateurs, les appareils électroniques portatifs, les téléphones cellulaires et les composantes électroniques, ne doivent pas comporter d'étiquettes d'identification, d'étiquettes d'expédition personnalisées (telles que créées dans un système d'expédition automatisé d'UPS), de marquages, de logos ou toute autre inscription relative au contenu de l'envoi.

- Lorsque le colis expédié comprend des supports d'information contenant des renseignements personnels sensibles (tels que des renseignements financiers ou relatifs à la santé), il est recommandé à l'expéditeur de conserver une copie des données et de chiffrer les renseignements contenus sur les supports transportés ou de les protéger à l'aide de tout autre processus technologique. UPS n'est pas tenue responsable de la perte ou de l'endommagement du support ou de l'effacement des données qu'il contient, y compris, mais sans s'y limiter les renseignements personnels, financiers ou médicaux, ou de l'impossibilité de récupérer lesdites données. L'expédition de supports électroniques, ou d'articles fragiles, doit se conformer aux directives d'emballage se trouvant sur le site ups.com. Il est déconseillé d'expédier des supports contenant des renseignements personnels sensibles ou des articles fragiles dans des enveloppes UPS Express®, des emballages UPS Express Pak ou des emballages coussinés UPS Express Pak.

- Les envois effectués par service UPS Worldwide Express Freight® doivent être palettisés sur une palette pouvant être soulevée par un chariot élévateur, et les marchandises doivent être empilables et fixées sur la palette à l'aide d'une pellicule étirable et de sangles. L'expéditeur doit s'assurer que les palettes et l'emballage de la marchandise sont conformes aux lois et aux règlements applicables dans le pays d'origine et de destination de l'envoi.

Étiquetage

- Les étiquettes apposées sur les palettes et les colis confiés à UPS doivent inclure les coordonnées de l'expéditeur et du destinataire, telles que le code postal, le nom des contacts, les numéros de téléphone, en plus du numéro de suivi UPS.
- UPS n'effectue pas de livraisons à des boîtes postales. Les colis et les palettes doivent porter une adresse (comprenant le numéro d'appartement, de bureau ou de local, s'il y a lieu) et le numéro de téléphone du destinataire.
- Un numéro de route rurale est acceptable si le nom complet et le numéro de téléphone du destinataire sont clairement indiqués sur tous les colis et toutes les palettes.

8. Tarifs

À moins d'indication contraire dans les présentes modalités et conditions du service, les frais d'expédition imputés aux envois reflètent les tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition.

8.1 Envois de colis multiples

Toutes les palettes et tous les colis consignés sur un même document source d'UPS sont considérés comme un seul envoi pour le calcul des frais d'expédition.

8.2 Emballages pour les services

UPS Express

Lorsque l'expéditeur utilise les emballages UPS Express (enveloppe UPS Express, emballage UPS Express Pak, boîte UPS Express et tube UPS Express), chaque emballage utilisé est considéré comme un envoi en soi et ne peut être ajouté à d'autres colis en vue de bénéficier d'un tarif pour un envoi de colis multiples.

Les emballages UPS Express sont destinés aux envois expédiés par les services UPS Worldwide Express Plus™, UPS Express Early, UPS Worldwide Express™, UPS Express, UPS Worldwide Express Saver® et UPS Express Saver®. Pour les envois à l'intérieur du Canada, les emballages UPS Express peuvent aussi servir dans le cadre du service UPS Expedited®. Tout envoi expédié par un autre service, dans un emballage UPS Express, est assujetti à des frais de manutention supplémentaire.

Le poids facturable d'un envoi national ou international expédié dans un emballage UPS Express est établi en fonction du poids réel ou du poids volumétrique, selon la plus élevée des deux valeurs. Pour plus de renseignements, consultez la section 8.6.

8.3 Tarifs pour les enveloppes UPS

Les tarifs pour les enveloppes UPS sont offerts seulement pour les envois effectués dans une enveloppe UPS Express dont le poids n'excède pas les limites indiquées dans le Guide des tarifs et des services d'UPS en vigueur au moment de l'expédition. De plus, en ce qui a trait aux envois internationaux, ces enveloppes doivent contenir uniquement des documents n'ayant aucune valeur commerciale (ce qui peut comprendre les médias électroniques dans certains pays). Tous les envois effectués dans une enveloppe UPS Express dont le poids excède la limite autorisée ou tous les envois internationaux effectués dans une enveloppe UPS Express contenant d'autres articles se verront imputer le tarif correspon-

dant au poids applicable (sauf dans la mesure expressément prévue à la section 8.4 Tarifs pour les emballages UPS Pak).

8.4 Tarifs pour les emballages UPS Pak

Les tarifs pour les emballages UPS Pak sont offerts uniquement pour les envois effectués par service UPS Worldwide Express Plus™, UPS Worldwide Express™, UPS Worldwide Express Saver®, UPS Express® Early, UPS Express, UPS Express Saver® et les envois nationaux par service UPS Expedited dans des enveloppes UPS Express dont le poids réel excède la limite de poids permise pour les enveloppes UPS jusqu'au poids maximal permis pour les emballages UPS Pak; et pour les envois expédiés dans un emballage UPS Express Pak dont le poids réel n'excède pas la limite indiquée dans le Guide des tarifs et des services d'UPS en vigueur au moment de l'expédition. Les envois expédiés dans un emballage UPS Express Pak dont le poids excède la limite établie pour ces derniers se verront imputer les tarifs d'UPS applicables à l'envoi.

8.5 Arrondissement des mesures

Le poids des envois, des colis et des palettes doit être arrondi à l'unité supérieure (en kilogrammes ou en livres), tandis que les dimensions doivent être arrondies à l'unité près (en centimètres ou en pouces).

8.6 Poids facturable des envois

Les frais de transport sont calculés en fonction du poids réel ou du poids volumétrique (densité) de chaque colis ou palette qui composent un envoi, selon le plus élevé des deux poids.

- Poids réel : poids (en livres ou en kilogrammes) d'une palette ou d'un colis pesé sur une balance.
- Poids volumétrique : poids calculé en fonction du volume occupé par un colis ou une palette. À compter du 1^{er} mai, utilisez la formule ci-dessous qui s'applique à l'envoi pour déterminer le poids volumétrique d'un colis ou d'une palette.

Le poids volumétrique en livres est calculé en multipliant *la longueur par la largeur par la hauteur* en pouces du colis ou de la palette et en divisant le résultat obtenu par 139.

Le poids volumétrique en kilogrammes est calculé en multipliant *la longueur par la largeur par la hauteur* en centimètres du colis ou de la palette et en divisant le résultat obtenu par 5 000.

Voir la section 8.5 pour connaître les règles d'arrondissement des mesures.

8.7 Tarifs minimaux pour envois lourds expédiés par un service autre que UPS Worldwide Express Freight®

Pour déterminer les tarifs qui s'appliquent à un envoi de colis multiples dont le poids facturable excède 68 kg ou 150 lb, il faut multiplier le poids total facturable (arrondi à la livre ou au kilogramme entiers supérieurs) par le tarif par livre ou par kilogramme pertinent qui figure dans la grille tarifaire correspondant au service choisi. Le montant facturé est le plus élevé des montants suivants :

- le résultat du calcul susmentionné; ou
- le tarif minimum indiqué dans la grille tarifaire; ou
- un supplément minimum calculé pour chaque colis facturé selon un poids de 5 kg ou 10 lb.

9. Services additionnels

9.1 Valeur déclarée

À l'exception des articles énumérés aux sections 3.3 (Articles interdits) et 3.4 (Articles pour lesquels une autorisation d'UPS est requise aux fins d'expédition au Canada ou ailleurs dans le monde), chaque envoi, palette ou colis fait automatiquement l'objet d'une protection contre la perte ou l'endommagement, jusqu'à concurrence de 100 \$.

Si l'expéditeur désire déclarer une valeur supérieure à 100 \$, pour chaque envoi, palette ou colis, un supplément s'applique à chaque tranche de 100 \$ additionnelle, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition. Veuillez consulter, à cet effet, les sections 3.2 (Valeur déclarée maximale pour le transport) et 22 (Responsabilité en cas de perte ou d'endommagement).

9.2 Livraison le samedi

L'expéditeur peut se prévaloir de l'option de livraison le samedi pour les envois vers certaines destinations au Canada et à l'échelle internationale en indiquant son choix de livraison le samedi dans le système d'expédition UPS et en apposant, sur chaque colis ou palette, une étiquette d'acheminement (fournie par UPS).

Le service de livraison le samedi est offert uniquement vers certaines destinations

et avec certains services. Vérifiez la disponibilité du service sur le site ups.com ou composez le 1-800-742-5877 pour plus de renseignements.

Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicable à l'envoi, est facturé pour le service de livraison le samedi.

9.3 Services de confirmation de la livraison

Confirmation de la livraison :

Un expéditeur peut demander une confirmation de la livraison de son colis national en l'indiquant à l'aide d'un système d'expédition automatisé d'UPS. Toute confirmation de la livraison spécifie la date de livraison et soit le nom du destinataire, soit la disposition du colis. Dans le cas d'un colis retourné à l'expéditeur, la confirmation indique la raison du retour et la date de traitement du colis.

Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicable aux envois internationaux ou aux colis nationaux, est facturé pour chaque confirmation. Toutes les confirmations sont regroupées et fournies à l'expéditeur en format imprimé.

Confirmation de la livraison avec signature requise :

L'expéditeur peut demander à UPS d'obtenir la signature du destinataire lors de la livraison. Dans ce cas, un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicable aux envois internationaux ou aux colis nationaux, est facturé. Une demande de confirmation peut seulement être effectuée par l'intermédiaire d'un système d'expédition automatisé d'UPS. UPS, à son unique et entière discrétion, peut obtenir du destinataire une signature, tout autre accusé de réception électronique ou l'autorisation d'effectuer la livraison sans obtenir de signature, dans le cadre du service UPS My Choice®, si cette option est sélectionnée.

Confirmation de la livraison avec signature d'un adulte requise :

L'expéditeur peut demander à UPS d'obtenir, au moment de la livraison, la signature d'un destinataire âgé d'au moins 19 ans, s'il s'agit d'un envoi expédié au Canada, et d'au moins 21 ans, s'il s'agit d'un envoi international. Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et

applicable aux envois internationaux ou aux colis nationaux, est facturé. UPS détermine, à son unique et entière discréction, si la livraison peut être complétée dans le cas d'une telle demande; une preuve d'âge avec photo peut être demandée au destinataire avant de lui remettre l'envoi. Une demande de confirmation peut seulement être effectuée par l'intermédiaire d'un système d'expédition automatisé d'UPS.

9.4 Supplément pour droits et taxes non réglés par le pays de destination

À l'exception des envois destinés aux États-Unis et au Mexique, un supplément additionnel pour droits et taxes non réglés par le pays de destination, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, peut s'appliquer si l'expéditeur choisit une option de facturation qui prévoit le règlement des droits et des taxes à l'extérieur du pays de destination. Consultez la section 16 pour connaître les différentes options de facturation.

9.5 Correction d'adresse

Si UPS ne peut livrer un colis ou une palette en raison d'une adresse incomplète ou inexacte, elle déploiera tous les efforts raisonnables, lesquels seront déterminés à sa seule discréction, pour obtenir l'adresse exacte. Si celle-ci est trouvée, l'expéditeur sera avisé de la correction sur sa facture de livraison. Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, sera imputé pour chaque colis ou palette de l'envoi.

9.6 Manutention supplémentaire

Des frais de manutention supplémentaire, établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, s'ajoutent aux frais d'expédition dans les cas suivants :

- tout article emballé dans un contenant d'expédition en métal ou en bois;
- tout article de forme cylindrique, tel un baril, un bidon, un seau ou un pneu, qui n'est pas entièrement inséré dans un contenant d'expédition en carton ondulé;
- tout colis dont le côté le plus long dépasse 122 cm ou 48 po ou dont le deuxième côté le plus long dépasse 76 cm ou 30 po;
- tout colis dont le poids réel est supérieur à 32 kg ou 70 lb;
- chaque colis composant un envoi (à l'exception des envois effectués par service

UPS Worldwide Express Freight®) pour lequel le poids moyen par colis est supérieur à 32 kg ou 70 lb et pour lequel le poids de chaque colis n'est pas précisé sur le document source ou au moyen d'une solution d'expédition automatisée d'UPS;

- UPS se réserve le droit de percevoir des frais de manutention supplémentaire pour tout colis qui, de l'avis d'UPS, requiert une manutention supplémentaire;
- Aucuns frais de manutention supplémentaire ne sont appliqués aux envois faisant déjà l'objet d'un supplément pour colis volumineux.

9.7 Service de ramassage quotidien

Des frais de service hebdomadaires, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicables à l'envoi, sont perçus auprès des clients qui bénéficient du service de ramassage quotidien d'UPS ou d'autres services de ramassage prévu. Le service de ramassage quotidien n'est pas offert dans le cadre du service UPS Worldwide Express Freight.

9.8 Service de ramassage sur appel (UPS On-Call Pickup®)

Lorsque l'expéditeur utilise le service de ramassage sur appel UPS On-Call Pickup, UPS planifiera le ramassage à l'endroit demandé. Des frais additionnels, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment du ramassage, sont perçus sur certains ramassages effectués dans le cadre de ce service.

Consultez le Guide des tarifs et des services d'UPS pour connaître les frais applicables à chaque type de demande de ramassage. Une demande de ramassage UPS On-Call Pickup doit être effectuée pour chaque ramassage ou dépôt d'un envoi par service UPS Worldwide Express Freight (pour le service de livraison porte-à-porte ou tout autre service de livraison). Ces envois ne peuvent pas être ramassés en même temps que les colis. Aucuns frais additionnels ne sont imputés aux envois par service UPS Worldwide Express Freight pour lesquels le service de ramassage sur appel UPS On-Call Pickup est demandé.

9.9 Service UPS Paperless® Invoice

Tout expéditeur qui souhaite bénéficier du service UPS Paperless Invoice doit préalablement s'inscrire auprès d'UPS. En choisissant ce service de transmission électronique de la facture commerciale, l'expéditeur permet

à UPS d'utiliser son en-tête et sa signature électronique pour préparer des factures commerciales électroniques en bonne et due forme. Celles-ci comprennent la description des transactions effectuées entre l'expéditeur et le client, notamment la section « Vendu à », conformément à la loi et aux exigences en matière d'exportation et de dédouanement d'envois internationaux. L'expéditeur doit fournir à UPS, à l'avance, les renseignements requis, notamment la devise dans laquelle la vente a été conclue, le pays d'origine, les conditions de vente, la quantité d'articles, le nom du destinataire final, le prix réel de la marchandise vendue à l'acheteur, toute valeur en douane supplémentaire exigée (par exemple : commissions sujettes à des droits de douane, redevances/frais de licences, aides, frais d'emballage et produit de ventes ultérieures) ainsi qu'une description complète de la marchandise. En utilisant ce service, l'expéditeur certifie que toute facture commerciale électronique préparée par UPS est une copie conforme de la facture commerciale remise au client. L'expéditeur a l'obligation de divulguer à UPS tous les renseignements requis et de veiller à l'exactitude des données figurant sur la facture. Afin d'utiliser le service de transmission électronique de la facture commerciale, l'expéditeur doit également veiller au téléchargement ponctuel des renseignements sur le statut des colis (PLD).

9.10 Option UPS carbone neutre

Un client peut demander à UPS de réduire les répercussions de ses envois sur l'environnement en choisissant l'option UPS carbone neutre. UPS achètera alors le nombre approprié de crédits carbone sur le marché volontaire ou réglementé afin de compenser les émissions de gaz à effet de serre associées au transport du colis ou de la palette. Le choix du marché est à la seule discrétion d'UPS. L'option UPS carbone neutre est offerte par l'entremise d'un système d'expédition automatisé d'UPS. Les frais qui s'appliquent à ces envois sont établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés.

9.11 UPS Import Control®

Le service UPS Import Control permet à l'expéditeur de préparer l'importation d'un envoi, notamment de concevoir la facture commerciale. L'expéditeur peut utiliser ce service pour créer une étiquette électronique ou imprimer et envoyer l'étiquette d'importation à l'expéditeur

ou à la personne tiers responsable de l'envoi. Il peut choisir le service d'une tentative de ramassage ou de trois tentatives de ramassage afin qu'UPS récupère l'envoi à l'adresse du client. Le service de trois tentatives de ramassage n'est pas offert avec le service UPS Worldwide Express Freight®. Le service UPS Import Control est offert uniquement dans les pays où UPS effectue des ramassages. Les frais additionnels qui s'appliquent à chaque palette ou colis UPS Import Control sont établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés.

Le service UPS Import Control n'est pas offert pour les envois contenant certains articles, notamment des marchandises dangereuses nécessitant des documents d'expédition, ceux contenant des armes à feu, ceux expédiés avec l'option de confirmation de la livraison avec signature d'un adulte requise et ceux expédiés par service UPS Worldwide Express Freight. Le service de livraison CR n'est pas offert pour les envois expédiés par service UPS Import Control.

La valeur réelle ou déclarée maximale d'un envoi expédié avec l'option UPS Import Control est de 50 000 \$ par colis et de 100 000 \$ par palette. Toutefois, lorsque la valeur réelle ou déclarée du colis ou de la palette excède 999 \$, l'expéditeur doit s'assurer qu'un rapport UPS d'envois à valeur élevée est généré et signé par le livreur d'UPS au moment du ramassage. Si aucun rapport UPS d'envois à valeur élevée n'est obtenu et signé, la valeur réelle ou déclarée maximale se limitera à 999 \$.

9.12 Service Soin absolu d'UPS^{MC}

Lorsqu'un expéditeur choisit le service Soin absolu d'UPS pour un colis qu'il confie à UPS, celle-ci obtiendra et consignera la signature de toute personne qui manipulera le colis, alors qu'il est acheminé dans le système d'UPS, ainsi que de la personne qui en prendra possession. Ce service n'est offert que pour les envois à l'intérieur du Canada qui sont traités au moyen d'un système d'expédition automatisé d'UPS. Avant de remettre le colis au livreur d'UPS, l'expéditeur doit transmettre par voie électronique les données relatives au colis devant être traité par le service Soin absolu d'UPS (consulter la section 2 Téléchargement ponctuel des renseignements sur le statut des colis [PLD]). L'expéditeur doit également fournir au livreur d'UPS deux exemplaires du registre de

vérification généré par le système d'expédition automatisé d'UPS.

L'expéditeur reconnaît que les renseignements consignés dans un registre de vérification du service Soin absolu d'UPS, fourni par UPS, sont confidentiels et utilisés à des fins de contrôle ou de conservation des données liées à l'envoi par service Soin absolu d'UPS. Tout renseignement figurant sur un registre de vérification du service Soin absolu d'UPS ne peut être divulgué à des tiers non autorisés ou utilisé à d'autres fins que celles susmentionnées.

Les envois bénéficiant du service Soin absolu d'UPS ne peuvent pas être laissés dans une boîte de dépôt d'UPS, ni remis à un point de vente d'UPS, un détaillant Point d'accès UPS^{MD} ou à un point de service tiers. Le service Soin absolu d'UPS n'est pas offert pour les envois à destination ou en provenance de points internationaux, et il pourrait ne pas être disponible à destination ou en provenance de certaines régions éloignées du Canada. Communiquez avec votre représentant UPS pour connaître tous les détails.

9.13 Demandes de modification des modalités de livraison

Lorsqu'un destinataire reçoit un avis d'UPS l'informant qu'une tentative de livraison a été effectuée, il peut demander à UPS de : retenir le colis afin de pouvoir le récupérer dans un Centre de service aux clients d'UPS, retourner le colis à l'expéditeur, retenir le colis pour livraison ultérieure, réacheminer le colis, livrer le colis à un détaillant Point d'accès UPS (colis admissibles seulement) ou, si le colis a été laissé auprès d'un détaillant Point d'accès UPS, de livrer à nouveau le colis à l'adresse originale. Le destinataire peut effectuer tout autre changement semblable aux modalités de livraison, selon ce qu'UPS, à son unique et entière discrétion, pourrait offrir (chaque changement constituant une « modification aux modalités de livraison »). Un numéro d'Avis InfoService UPS ou de carte postale est requis pour modifier les modalités de livraison.

Des frais supplémentaires, applicables à l'envoi et établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de la demande, seront imposés au destinataire pour chaque colis qui est réacheminé à une autre adresse, dirigé vers un détaillant Point d'accès UPS ou retenu pour livraison ultérieure à la suite d'une demande de modification des modalités

de livraison. Dans le cadre d'une demande de modification des modalités de livraison, si un colis doit être acheminé de l'adresse de destination initiale vers un emplacement qui n'est pas desservi par le centre UPS responsable de la livraison initiale, des frais supplémentaires seront imputés au destinataire. Ces frais supplémentaires seront calculés selon le tarif applicable à un nouvel envoi en provenance de l'adresse initiale du destinataire et à destination de la nouvelle adresse, et ils comprendront (mais sans s'y limiter) tous les suppléments. Tous les frais initiaux continueront de s'appliquer comme si le colis était livré à l'adresse initiale du destinataire. En cas de demande de retour de l'envoi à l'expéditeur, tous les frais applicables, tels qu'énoncés aux sections 13 et 14 du présent document, seront imputés à l'expéditeur.

En ce qui a trait aux envois palettisés expédiés par service UPS Worldwide Express Freight®, lorsqu'un destinataire reçoit un avis d'UPS l'informant qu'une tentative de livraison a été effectuée, le destinataire peut demander à UPS de : retenir l'envoi à un centre UPS Worldwide Express Freight, retourner l'envoi à l'expéditeur, retenir l'envoi aux fins de livraison ultérieure, ou effectuer une autre tentative de livraison. Des frais supplémentaires s'appliquent aux tentatives de livraison additionnelles pour les envois par service UPS Worldwide Express Freight. En ce qui a trait aux demandes de retour à l'expéditeur, tous les frais pertinents s'appliqueront et ils seront imputés à l'expéditeur.

UPS, à son unique et entière discrétion, et dans la mesure du possible, honora les demandes de modification des modalités de livraison si le destinataire s'est engagé à payer tous les frais qui pourraient résulter du changement. En demandant une modification des modalités de livraison, le destinataire reconnaît et convient que les limites précisées dans les Modalités et conditions du service en vigueur au moment de l'expédition s'appliqueront à tout envoi qui fait l'objet de la demande de modification des modalités de livraison, et que la valeur déclarée initialement par l'expéditeur, le cas échéant, continuera de s'appliquer à l'envoi tout au long de son acheminement, conformément à la demande de modification des modalités de livraison. UPS n'assume aucune responsabilité autre qu'envers l'expéditeur de l'envoi pour

la perte, l'endommagement ou le retard de tout envoi faisant l'objet de modifications des modalités de livraison.

À la demande de l'expéditeur, UPS peut restreindre les demandes de modification des modalités de livraison. La modification des modalités de livraison pour des colis contenant des armes à feu n'est pas autorisée. Il en va de même pour la modification des modalités de livraison visant à réacheminer ou à diriger vers un détaillant Point d'accès UPS^{MD} les colis nécessitant la signature d'un adulte. Les demandes de modification des modalités de livraison visant à réacheminer un envoi vers une adresse ou un détaillant Point d'accès UPS situé à l'extérieur de la province ou du territoire de l'adresse de livraison initiale pourraient ne pas être offertes pour les colis contenant certains articles y compris, mais sans s'y limiter, de l'alcool ou des produits du tabac. Par ailleurs, il incombe au destinataire de veiller à ce que toute demande de modification des modalités de livraison soit conforme à la législation fédérale, provinciale et municipale régissant l'envoi.

9.14 Livraison directe seulement

Là où le service est offert et sous réserve de l'application d'un supplément pour livraison directe seulement, UPS, à son unique et entière discrétion et à la demande de l'expéditeur, peut limiter (1) le nombre de demandes de réacheminement d'un colis vers une adresse de livraison secondaire fournie par le destinataire (y compris, notamment, les demandes de modifications des modalités de livraison, les demandes dans le cadre du service UPS My Choice[®], autres que les demandes de mise de côté pour un ramassage à un Centre de service aux clients d'UPS) et (2) les demandes de livraison à un lieu secondaire, tel qu'un détaillant Point d'accès UPS, à la suite d'une tentative de livraison infructueuse à une adresse résidentielle.

La demande de livraison directe seulement n'a pas d'incidence sur l'application des procédures liées à la livraison sans signature. Par conséquent, la demande n'entraîne pas la nécessité d'obtenir une signature au moment de la livraison ni de livrer le colis uniquement au destinataire désigné dans le système d'expédition d'UPS. L'expéditeur doit également veiller à la transmission ponctuelle des renseignements sur le statut des colis (PLD) pour demander la livraison directe seulement.

10. Frais supplémentaires

10.1 Frais pour numéro de compte manquant ou non valide

Des frais supplémentaires, établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicables à l'envoi, sont imposés à l'expéditeur pour défrayer les recherches qu'UPS doit effectuer si le numéro de compte est manquant ou non valide.

10.2 Supplément pour zone éloignée

Des frais supplémentaires, établis conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, peuvent s'appliquer à des colis ramassés ou destinés à certains endroits éloignés. Pour obtenir la liste des destinations auxquelles s'applique le supplément, visitez ups.com ou composez le 1-800-742-5877.

10.3 Frais pour un envoi en port dû ou facturé à un tiers refusé par le payeur

Si un destinataire ou un tiers refuse de régler les frais d'expédition d'un envoi en port dû ou facturé à un tiers, un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicable à l'envoi, sera facturé à l'expéditeur en plus des frais d'expédition initiaux.

10.4 Frais de recalcul

UPS se réserve le droit d'imputer des frais de manutention supplémentaire, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, lorsque l'expéditeur n'a pas calculé les tarifs de façon appropriée, et de recalculer les tarifs.

10.5 Supplément pour demande de remboursement ou de suivi d'un colis

UPS se réserve le droit d'imputer un supplément à l'expéditeur pour chaque demande de suivi ou de repérage d'envois qu'il soumet.

- Ce supplément n'est pas imputé aux cinquante (50) premières demandes de suivi effectuées au cours d'une semaine civile ou pour un nombre de demandes de suivi égal ou inférieur à vingt pour cent (20 %) du volume de colis de l'expéditeur pour la semaine, selon la première des deux éventualités.
- Ce supplément n'est pas imputé pour un nombre de demandes de repérage égal ou inférieur à deux pour cent (2 %) du volume de colis de l'expéditeur pour la semaine.
- UPS se réserve également le droit d'imputer à l'expéditeur des frais, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment

de l'expédition, pour des demandes de remboursement de service garanti lorsqu'un envoi a été livré conformément à la garantie de service UPS décrite dans les présentes modalités et conditions du service UPS en vigueur au moment de l'expédition.

10.6 Frais pour tarif ou poids minimum

UPS se réserve le droit d'imposer un tarif ou un poids minimum par colis ou envoi.

10.7 Frais pour enregistrement manuel

UPS se réserve le droit de percevoir des frais pour enregistrement manuel, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicables à l'envoi, lorsque les documents d'expédition sont remplis à la main. Les documents d'expédition visés comprennent, notamment :

- le connaissance pour les services au Canada;
- le connaissance pour envois internationaux;
- le connaissance pour envoi CR UPS Express[®];
- le livre UPS de registres d'expédition;
- le manifeste imprimé;
- l'étiquette pour envoi CR;
- l'étiquette de rappel;
- l'étiquette de signature d'un adulte requise.

10.8 Supplément pour livraison résidentielle

Une livraison résidentielle est destinée à une habitation, y compris une entreprise à domicile. Lorsque le lieu de livraison peut être résidentiel ou commercial, la livraison est alors considérée comme résidentielle. Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, s'applique. Le supplément pour livraison résidentielle sera imputé même si l'expéditeur ou le destinataire modifie, à un moment ultérieur, le lieu de livraison résidentiel en un emplacement commercial.

10.9 Supplément pour colis volumineux

Pour qu'un colis soit considéré volumineux, sa longueur et son pourtour combinés [(2 x largeur) + (2 x hauteur)] doivent être supérieurs à 330 cm ou 130 po. Les colis volumineux sont sujets à un poids minimum facturable de 41 kg ou 90 lb. Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, s'applique également aux colis volumineux.

Aucuns frais de manutention supplémentaire

ne sont imputés aux envois effectués par service UPS Worldwide Express Freight® ou aux envois faisant déjà l'objet d'un supplément pour colis volumineux.

10.10 Supplément pour manutention de palettes surdimensionnées

Les palettes expédiées par service UPS Worldwide Express Freight font l'objet de restrictions quant à la limite de dimensions et de poids (qui peut varier selon le point d'origine et de destination) tel que défini à ups.com/palletmaximums (en anglais). Les palettes dont les dimensions ou le poids excèdent les restrictions applicables ne seront pas acceptées aux fins de transport à moins d'une approbation préalable de la part d'UPS. Les palettes dont le poids excède ces restrictions feront l'objet d'un supplément pour manutention de palettes surdimensionnées.

10.11 Suppléments appliqués pendant les périodes de pointe

Selon le type de service utilisé et les caractéristiques des colis, des suppléments s'appliqueront à certains colis qui sont confiés à UPS aux fins d'expédition pendant une période de pointe. Allez à ups.com/tarifs/ca et cliquez sur le lien *Afficher le Guide des tarifs et des services* pour tous les détails sur les suppléments et les périodes de pointe. Les suppléments imputés pendant les périodes de pointe s'appliquent de manière cumulative si un colis satisfait à plus d'un des critères spécifiés. Les suppléments imputés pendant les périodes de pointe s'ajoutent à tous autres frais applicables. Aucun rabais, ni aucune exemption ou réduction, quels qu'ils soient, ne seront appliqués aux suppléments imputés pendant les périodes de pointe à moins qu'UPS consente, par écrit, en faisant référence aux suppléments en question, à de tels rabais, exemption ou réduction.

11. Service d'envois CR

UPS offre deux services de livraison d'envois CR, dont chacun fait l'objet de ses propres lignes directrices, formalités et tarifs.

Le service régulier d'envois CR est offert au Canada et aux États-Unis.

Le service d'envois CR UPS Express est offert au Canada seulement.

11.1 Service régulier d'envois CR

Le paiement effectué par le destinataire est retourné à l'expéditeur, généralement dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de livraison de l'envoi. UPS perçoit le paiement

sous forme de chèque, de traite bancaire, de chèque certifié ou de mandat libellé à l'ordre de l'expéditeur (et non d'UPS). UPS n'accepte pas de chèque postdaté en règlement d'un colis ou d'un envoi CR régulier. Si l'expéditeur exige un paiement sous forme d'effet garanti, il doit consigner cette directive dans un système d'expédition automatisé d'UPS. UPS se réserve alors le droit d'accepter une traite bancaire, un chèque certifié, un mandat ou un autre effet semblable émis par le destinataire ou pour son compte.

Le montant à percevoir pour un envoi CR régulier se limite à une valeur maximale de 50 000 \$ par colis.

11.2 Service d'envois CR UPS Express

Le paiement effectué par le destinataire est retourné à l'expéditeur, généralement le jour ouvrable suivant la livraison de l'envoi. UPS perçoit le paiement sous forme de chèque, de traite bancaire, de chèque certifié ou de mandat libellé à l'ordre de l'expéditeur (et non d'UPS). Les paiements en espèces ou par chèque à l'ordre d'UPS ne sont pas acceptés.

Le montant à percevoir pour le service d'envois CR UPS Express se limite à une valeur maximale de 50 000 \$ par envoi.

La livraison le samedi n'est pas offerte pour le retour d'une enveloppe CR UPS Express.

11.3 Pour tous les envois CR

- Tous les chèques (y compris les traites bancaires et les chèques certifiés) et les mandats remis pour régler les frais d'un envoi CR sont acceptés par UPS aux risques de l'expéditeur, notamment le risque de non-paiement, de provisions insuffisantes et de faux; UPS n'assume aucune responsabilité à l'égard de ces effets.
- Il incombe à l'expéditeur d'informer le destinataire, avant l'expédition, que l'envoi doit être payé à la livraison et de préciser les modes de paiement acceptables (voir ci-dessus).
- Un supplément, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, est appliqué à chaque colis (service régulier d'envois CR) et à chaque envoi (service d'envois CR UPS Express) lorsque l'expéditeur choisit le service de livraison d'envois CR.
- Si le destinataire refuse de payer le montant exigible, UPS retournera l'envoi à l'expéditeur.
- Le montant CR à percevoir se limite à la

valeur réelle du contenu du colis (service régulier d'envois CR) ou de l'envoi (service d'envois CR UPS Express), plus les frais d'expédition.

- La responsabilité d'UPS se limite au remboursement des frais payés pour ce service dans l'éventualité où l'effet de paiement relatif à un envoi CR, et perçu pour le compte de l'expéditeur, est perdu, volé ou endommagé ou si sa réception est retardée, et ce, sans égard au motif ayant entraîné la perte, le vol, l'endommagement ou le retard dudit effet de paiement. Cette même responsabilité s'applique advenant la perception d'un montant erroné ou l'omission de percevoir le montant dû au moment de la livraison.

- L'inscription d'un montant CR ne constitue pas une déclaration de valeur. Si l'expéditeur désire une protection contre la non-livraison, l'endommagement, la perte ou le vol d'un envoi CR pour un montant supérieur à 100 \$, le montant doit être indiqué dans la case de la valeur déclarée du formulaire d'expédition et les frais relatifs à la valeur déclarée doivent être réglés.

- Les colis CR déposés dans une boîte de dépôt UPS pour lesquels le montant à percevoir s'élève à plus de 500 \$ ne sont pas acceptés aux fins de transport.

- Le paiement de tout colis CR d'une valeur de 10 000 \$ et plus doit faire l'objet d'un chèque unique, chèque certifié, une traite bancaire ou un mandat.

- Le service d'envois CR n'est pas offert pour les envois par service UPS Worldwide Express Freight.

11.4 Procédures d'envois CR

Le service d'envois CR est uniquement offert par l'entremise d'un système d'expédition automatisé d'UPS. La préparation des colis expédiés par le service de livraison d'envois CR et les renseignements qui doivent être consignés à leur égard diffèrent selon qu'il s'agisse d'un colis expédié par service régulier d'envois CR ou par service d'envois CR UPS Express® :

- *Service régulier d'envois CR.* L'expéditeur doit apposer sur chaque colis CR une étiquette d'adresse avec code à barres sur laquelle figure le montant à percevoir. L'étiquette doit être générée à l'aide d'un système d'expédition d'UPS.

- *Service d'envois CR UPS Express.* L'expéditeur doit apposer sur le colis prin-

cipal de chaque envoi CR UPS Express, une étiquette d'adresse avec code à barres et une enveloppe CR UPS Express contenant un reçu à l'intention du destinataire sur lequel figure le montant à percevoir. Les étiquettes doivent être générées à l'aide d'un système d'expédition d'UPS. De plus, chaque colis secondaire doit porter un autocollant de contrôle des envois CR UPS Express.

12. Services de retour par UPS

- Le service Retours par UPS^{MC} comprend les services suivants : Impression de l'étiquette de retour, Transmission électronique de l'étiquette de retour, Impression et envoi de l'étiquette de retour, Retours par le Web d'UPS et Service de retour autorisé (SRA). Le service Retours par UPS Plus, quant à lui, comprend les services d'une et de trois tentatives de ramassage. Ci-après, l'expression « services de retour UPS » est utilisée pour désigner collectivement les services Retours par UPS, Retours par le Web d'UPS, Retours par UPS Plus et Retours par UPS Échange. L'option de trois tentatives de ramassage n'est pas offerte pour le service UPS Worldwide Express Freight[®]. Le service Retours par le Web d'UPS et le SRA ne sont pas offerts pour les envois internationaux.

- Les envois retournés par les services de retour d'UPS (sauf par SRA et Retours par le Web) peuvent être récupérés à l'extérieur du Canada, là où les services sont offerts, et expédiés par UPS Worldwide Express Freight, UPS Worldwide Express PlusTM, UPS Worldwide Express NA1[®], UPS Worldwide ExpressTM, UPS Worldwide Express Saver[®], UPS Worldwide ExpeditedTM et UPS Standard[®].

- Les colis retournés par les services de retour d'UPS peuvent être récupérés partout au Canada, là où les services sont offerts, et expédiés par UPS Express Early, UPS Express, UPS Express Saver[®], UPS Expedited[®] et UPS Standard.

- L'acheminement de certains types d'articles par service de retour est interdit. En effet, UPS refuse de transporter certaines marchandises, notamment les envois contenant des marchandises dangereuses nécessitant des documents d'expédition et les envois contenant des armes à feu. L'option de confirmation de la livraison et le service de livraison contre remboursement (CR) ne sont pas offerts pour les envois expédiés par un service de retour d'UPS.

- Les envois doivent répondre aux exigences d'UPS en matière d'emballage.

12.1 Retours par UPS

a) Service de retour autorisé (SRA)

Le SRA est un service contractuel qui permet à l'expéditeur de commander des étiquettes préimprimées afin de les faire parvenir à son client au Canada. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque colis retourné par le SRA ne peut excéder 999 \$. Ce service n'est pas offert pour les envois internationaux. Une fois la livraison effectuée, l'expéditeur est facturé selon le tarif fixé au contrat. Aucuns frais accessoires additionnels ne sont imputés.

b) Impression de l'étiquette de retour; Transmission électronique de l'étiquette de retour; Impression et envoi de l'étiquette de retour

Les envois peuvent être récupérés dans le cadre des services de retour d'UPS au Canada et ailleurs dans le monde, là où les services sont offerts.

La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque colis national retourné par les services Impression de l'étiquette de retour, Transmission électronique de l'étiquette de retour et Impression et envoi de l'étiquette de retour ne peut excéder 999 \$. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque envoi international retourné par les services Impression de l'étiquette de retour, Transmission électronique de l'étiquette de retour et Impression et envoi de l'étiquette de retour ne peut excéder 50 000 \$ par colis et 100 000 \$ par palette, sous réserve que tout colis ou palette dont la valeur réelle ou déclarée est supérieure à 999 \$ soit accompagné d'un rapport UPS d'envois à valeur élevée, signé par le livreur d'UPS au moment du ramassage. Si aucun rapport UPS d'envois à valeur élevée n'est obtenu et signé, la valeur réelle ou déclarée maximale se limitera à 999 \$ par colis ou par palette. Une fois la livraison effectuée, les frais de transport pour l'envoi sont établis en fonction du service choisi et des points de ramassage et de destination. Des frais accessoires s'appliquent à chaque étiquette générée dans le cadre du service d'une tentative de ramassage, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés.

12.2 Retours par UPS Plus

a) Service d'une tentative de ramassage

Un expéditeur peut demander à UPS d'effectuer une tentative de ramassage afin de récupérer un envoi au Canada ou ailleurs dans le monde, là où le service est offert. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque colis national retourné par les services Impression de l'étiquette de retour, Transmission électronique de l'étiquette de retour et Impression et envoi de l'étiquette de retour ne peut excéder 999 \$. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque envoi international retourné par le service d'une tentative de ramassage ne peut excéder 50 000 \$ par colis et 100 000 \$ par palette, sous réserve que tout colis ou palette dont la valeur réelle ou déclarée est supérieure à 999 \$ soit accompagné d'un rapport UPS d'envois à valeur élevée, signé par le livreur d'UPS au moment du ramassage. Si aucun rapport UPS d'envois à valeur élevée n'est obtenu et signé, la valeur réelle ou déclarée maximale se limitera à 999 \$ par colis ou palette. Une fois la livraison effectuée, les frais de transport pour l'envoi sont établis en fonction du service choisi et des points de ramassage et de destination. Des frais accessoires s'appliquent à chaque étiquette générée dans le cadre du service d'une tentative de ramassage, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés.

b) Service de trois tentatives de ramassage

Un expéditeur peut demander à UPS d'effectuer trois tentatives de ramassage afin de récupérer un envoi au Canada ou ailleurs dans le monde, là où le service est offert. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque colis national retourné par le service de trois tentatives de ramassage ne peut excéder 50 000 \$. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque colis international retourné par le service de trois tentatives de ramassage ne peut excéder 50 000 \$, sous réserve que tout colis ou toute palette dont la valeur réelle ou déclarée est supérieure à 999 \$ soit accompagné d'un rapport UPS d'envois à valeur élevée, signé par le livreur d'UPS au moment du ramassage. Si aucun rapport UPS d'envois à valeur élevée n'est obtenu et signé, la valeur réelle ou déclarée maximale se limitera à 999 \$. Une fois la livraison effectuée, les frais pour le transport du retour sont établis en fonction du service choisi et des points de ramassage et de destination.

Des frais accessoires seront imputés pour chaque étiquette générée au moyen des options Impression de l'étiquette de retour, Transmission électronique de l'étiquette de retour ou Impression et envoi de l'étiquette de retour, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés.

Des frais accessoires s'appliquent à chaque étiquette générée dans le cadre du service de trois tentatives de ramassage, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés.

12.3 Retours par UPS^{MC} Échange

Le service contractuel Retours par UPS Échange permet à l'expéditeur de planifier la livraison d'un article de remplacement accompagné d'une étiquette de retour préimprimée, au même moment que le ramassage de la marchandise à retourner.

12.4 Retours par le Web d'UPS

Le service contractuel Retours par le Web d'UPS permet aux clients de l'expéditeur d'initier les démarches de retour par l'entremise du site Web de l'expéditeur. Une fois la livraison effectuée, l'expéditeur se voit imputer les frais établis selon les modalités du contrat. Ce service n'est pas offert pour les envois internationaux. La valeur réelle ou déclarée maximale pour chaque colis retourné avec l'option Impression de l'étiquette de retour, Impression et envoi de l'étiquette de retour UPS, une tentative de ramassage ou trois tentatives de ramassage par le service Retours par le Web d'UPS, est limitée conformément aux dispositions énoncées dans les sections 12.1 et 12.2.

13. Manutention spéciale de colis nationaux non livrables

Les colis nationaux refusés par le destinataire, ou qui ne peuvent être livrés, sont retournés à l'expéditeur, aux frais du payeur de l'envoi original. Les frais de transport sont établis en tenant compte de l'adresse de livraison initiale et de l'adresse de retour se trouvant sur l'étiquette. Tous frais applicables additionnels, comme le supplément pour carburant, en vigueur au moment du retour, seront également imputés. La garantie de service UPS ne s'applique pas aux colis non livrés qui sont retournés à l'expéditeur.

Si le colis retourné est refusé par l'expéditeur, ou s'il ne peut être retourné à l'expéditeur pour quelque raison que ce soit, UPS le conservera durant une période de temps à sa discrétion exclusive qui n'est pas inférieure à trente (30) jours; UPS se réserve le droit de se départir du colis après cette période. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section 29 du présent document.

14. Manutention spéciale de palettes et de colis internationaux non livrables

UPS retient les palettes et les colis internationaux refusés par le destinataire, ou qui ne peuvent être livrés pour tout autre motif, et communique avec l'expéditeur pour connaître les dispositions à prendre à cet effet. L'expéditeur est tenu de payer tous les frais applicables, notamment les frais de réexpédition, de liquidation et de transport de retour, ainsi que les droits, les taxes et les suppléments pour carburant et pour le retour d'envois internationaux non livrables, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment où lesdits frais sont imputés. La garantie de service UPS ne s'applique pas aux palettes ou aux colis non livrés qui sont retournés à l'expéditeur.

Si la palette ou le colis retourné est refusé par l'expéditeur, ou si la palette ou le colis ne peut être retourné à l'expéditeur pour quelque raison que ce soit, UPS le conservera durant une période de temps à sa discréption exclusive qui n'est pas inférieure à trente (30) jours; UPS se réserve le droit de se départir de la palette ou du colis après cette période. Voir la section 29 pour plus de détails.

15. Dispositions prises pour le dédouanement des envois internationaux

15.1 Documents d'exportation

L'expéditeur doit fournir les documents d'exportation nécessaires pour le dédouanement, tels que la facture commerciale et le certificat d'origine, le cas échéant. En fournissant ces documents, l'expéditeur atteste que toutes les déclarations et tous les renseignements relatifs à l'exportation et à l'importation sont véridiques et exacts. Des sanctions civiles et criminelles, notamment la confiscation et la vente de l'envoi, peuvent être imposées en cas de déclarations fausses ou frauduleuses.

15.2 Agent de dédouanement

Quand un envoi est importé au Canada ou exporté du Canada, UPS peut agir à titre d'agent de dédouanement, là où la loi le permet. Par conséquent, UPS agit à titre de destinataire nominal aux fins de désignation d'un courtier en douane pour les activités de dédouanement. Les autorités locales concernées peuvent exiger des documents attestant qu'UPS est le destinataire nominal désigné.

Importations au Canada :

- Les importateurs peuvent désigner UPS à titre de courtier en douane pour les envois importés au moyen d'un accord général. Si UPS est désignée comme le courtier en douane de l'importateur ou si elle fournit des services de dédouanement pour un envoi, lesdits services doivent être exécutés conformément aux conditions d'exploitation standard de la Société canadienne des courtiers en douane (une copie est accessible à ups-scs.com ou en cliquant sur ce lien : [Canada_GAA_STC](#)) ainsi qu'aux dispositions de tout autre accord général signé par l'importateur, dans la mesure où lesdites conditions et dispositions sont compatibles avec les présentes modalités et conditions, y compris les options de facturation décrites à la section 16 ci-après.

- Les importateurs qui souhaitent recourir à un courtier en douane autre qu'UPS doivent en aviser UPS par écrit avant l'importation des marchandises.

- UPS impute des frais pour le dédouanement de colis arrivant des États-Unis par service UPS Standard®.

- UPS impute des frais pour le dédouanement de colis arrivant au Canada par d'autres sociétés de transport.

Exportations du Canada vers les États-Unis :

- Le dédouanement d'envois expédiés par service UPS Standard peut être effectué par UPS Supply Chain Solutions® ou par tout autre courtier en douane retenu par l'importateur ou l'expéditeur. Les services de courtage en douane d'UPS sont assurés par UPS Supply Chain Solutions. En effet, cette dernière a été désignée par UPS pour s'occuper du dédouanement de routine, sans frais additionnels, des envois expédiés par services UPS Worldwide Express Plus™, UPS Worldwide Express™, UPS Worldwide Express Saver®, UPS Worldwide Expedited™ et UPS 3 Day Select®.

Exportations du Canada vers d'autres pays :

- La nature des services de dédouanement varie d'un pays à l'autre.

Pour de plus amples renseignements, composez le 1-800-742-5877.

15.3 Dédouanement de routine sans frais

UPS offre sans frais le dédouanement de routine d'envois importés au Canada par les services internationaux UPS Worldwide

Express Plus, UPS Worldwide Express, UPS Worldwide Express Saver et UPS Worldwide Expedited, ou exportés du Canada par les services UPS Express® Early, UPS Worldwide Express Plus, UPS Worldwide Express, UPS Worldwide Express Saver, UPS Worldwide Expedited, UPS Express, UPS Express Saver®, UPS Expedited® et UPS 3 Day Select. Le dédouanement de routine sans frais s'applique aux envois dont la déclaration officielle comporte jusqu'à cinq (5) lignes tarifaires. Des frais supplémentaires sont imputés pour le traitement des procédures de dédouanement complexes. D'autres suppléments peuvent également s'appliquer. Voir la section 15.4 pour plus de détails.

15.4 Frais applicables au dédouanement

Pour le dédouanement des envois importés au Canada, UPS peut imputer des frais additionnels, y compris, mais sans s'y limiter, les frais suivants :

- a) des frais de préparation des déclarations en douane;
- b) des droits de douane et des taxes réglés par UPS à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) au nom de l'importateur officiel;
- c) des frais de cautionnement relatifs à toute caution déposée par UPS pour faire dédouaner un envoi dont les droits et taxes n'ont pas encore été réglés;
- d) des frais de transport si l'expéditeur a précisé que ces frais doivent être facturés à l'importateur;
- e) des frais supplémentaires pour les formalités de dédouanement complexes, notamment :
 - les formalités de dédouanement exigeant l'intervention d'un organisme gouvernemental autre que les autorités douanières du pays;
 - une caution en douane;
 - un remboursement de douane;
 - les déclarations comportant plus de cinq (5) lignes tarifaires;
 - les permis d'importation;
 - les déclarations sommaires;
 - le service de marquage;
 - les remboursements ou drawbacks des droits de douane.
- f) toute pénalité douanière, tous frais d'entreposage et autres frais engagés en

raison d'une mesure prise par les autorités douanières ou du défaut de l'expéditeur ou du destinataire de fournir les documents nécessaires ou d'obtenir la licence ou le permis requis. Toutefois, l'expéditeur est tenu de payer ces montants si le destinataire ne le fait pas;

- g) des frais de perception sur livraison liés aux frais de dédouanement d'envois CR importés, s'il y a lieu (voir la section 15.5 pour connaître les situations où UPS peut réclamer des frais d'envois CR importés); et
- h) des frais de paiement en ligne pour le recouvrement des frais de dédouanement par l'intermédiaire de l'option *Payer les frais d'importation* offerte sur ups.com.

15.5 Envois CR importés

Pour l'importation d'envois internationaux au Canada, il existe un certain nombre de situations où UPS peut réclamer des frais de dédouanement au moment de la livraison du colis :

- si le destinataire ne possède pas de compte UPS auquel on pourrait imputer des frais d'importation;
- si le destinataire n'a pas signé une procuration autorisant UPS à agir à titre de courtier en douane en son nom, mais qu'il désire néanmoins qu'UPS se charge des formalités relatives à un dédouanement occasionnel; et
- si le compte UPS du destinataire n'est pas en règle.

15.6 Garantie de courtage en douane

Si un envoi provenant des États-Unis par service UPS Standard® n'est pas livré au Canada dans les délais prévus (à l'exception des limites et des restrictions définies dans la garantie de service d'UPS décrite à la section 21), et qu'UPS est le courtier en douane pour l'envoi en question, la garantie de courtage en douane d'UPS s'applique. En vertu de cette garantie, UPS se réserve le droit de porter au crédit du payeur ou de rembourser directement au payeur, sur demande, les frais de préparation de la déclaration en douane pour l'envoi ou le colis en question. Communiquez avec UPS pour connaître les délais de livraison prévus entre les points d'origine et de destination des envois.

Le destinataire est responsable du paiement des droits et taxes applicables, ainsi que des frais liés aux services additionnels fournis pour le dédouanement de l'envoi en question.

15.7 Options de facturation des frais de courtage en douane d'UPS

Lorsqu'un colis UPS est importé au Canada ou exporté du Canada, l'expéditeur peut choisir de payer les droits et taxes ou seulement les droits, en indiquant, sur les documents d'exportation et le document source, des directives pour que les droits et taxes ou les droits seulement lui soient facturés. Ces options ne sont offertes qu'aux expéditeurs qui possèdent un compte UPS actif. Elles ne sont pas offertes si un courtier en douane autre qu'UPS ou UPS Supply Chain Solutions a été désigné.

16. Options de facturation

16.1 Options de facturation pour les envois nationaux

Sauf indication contraire dans un système d'expédition automatisé d'UPS ou sur un document source, les frais d'expédition sont facturés à l'expéditeur.

UPS accepte également les envois facturés au destinataire ou à un tiers, pourvu que le destinataire ou le tiers possède un numéro de compte UPS valide, qu'il ait été avisé préalablement par l'expéditeur et qu'il ait accepté d'acquitter les frais.

Au moment de procéder à l'expédition, le numéro de compte UPS et le code postal du destinataire ou du tiers doivent être fournis à UPS par l'entremise d'un système d'expédition ou du document source utilisé par l'expéditeur.

L'expéditeur est responsable des frais d'expédition non acquittés par un destinataire ou un tiers, en plus des frais additionnels indiqués à la section 10.3.

16.2 Options de facturation pour les envois internationaux

Le montant facturé comprend notamment les frais d'expédition, les droits et les taxes, ainsi que tous frais liés au dédouanement de l'envoi, le cas échéant.

Sauf indication contraire dans un système d'expédition automatisé d'UPS ou sur un document source, les frais d'expédition sont facturés à l'expéditeur, tandis que les droits et les taxes sont facturés au destinataire.

À moins de restrictions à cet égard dans le pays d'origine ou de destination, l'expéditeur peut également choisir de faire porter les frais d'expédition au compte du destinataire ou d'un tiers, et les droits et taxes à son compte

ou à celui d'un tiers. Le destinataire (en ce qui a trait aux frais d'expédition) ou le tiers (en ce qui a trait aux frais d'expédition et aux droits et taxes) doit posséder un numéro de compte UPS valide et doit être avisé à l'avance par l'expéditeur et accepter les frais.

Au moment de procéder à l'expédition, le numéro de compte UPS valide, le code postal (s'il y a lieu) et le pays du destinataire ou du tiers doivent être fournis à UPS, par l'entremise d'un système d'expédition automatisé ou du document source utilisé par l'expéditeur. L'expéditeur est responsable des frais d'expédition non acquittés par un destinataire ou un tiers, en plus des frais additionnels indiqués à la section 10.3.

L'option de facturation suivante est offerte en plus de celles décrites précédemment.

Colis livré avec droits payés, taxe sur la valeur ajoutée (TVA) non payée : L'expéditeur règle tous les frais d'expédition et les droits du pays de destination, s'il y a lieu. Le destinataire paie le reste, notamment la TVA. Cette option de facturation est accessible uniquement par l'entremise d'un système d'expédition automatisé d'UPS.

À l'exception des envois à destination des États-Unis ou du Mexique, un supplément pour droits et taxes non réglés par le pays de destination, établi conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, s'appliquera si l'expéditeur sélectionne une option pour laquelle il est prévu que le paiement des droits et des taxes s'effectue à l'extérieur du pays de destination de l'envoi.

UPS se réserve le droit, à sa seule discréption, de demander le paiement préalable des frais d'expédition de tout colis expédié vers une destination internationale.

17. Tentatives de livraison

Si UPS ne peut livrer un envoi, un avis est laissé à l'adresse du destinataire. Cet avis indique qu'une tentative de livraison a été effectuée. Par la suite, UPS pourrait tenter de livrer l'envoi au cours du deuxième jour ouvrable et, s'il y a lieu, le troisième jour ouvrable, sans frais supplémentaires. Les livreurs d'UPS peuvent effectuer une livraison sans signature ou une livraison indirecte dans les zones résidentielles, là où ces options sont offertes (voir la section 18 pour tous les détails). Toutefois, pour les envois par service UPS Worldwide Express Freight®, une seule tentative de livraison sera effectuée; toute autre tentative est sujette à des frais supplé-

mentaires, qui seront facturés au destinataire.

18. Livraison sans signature et livraison indirecte

La livraison sans signature est un service offert par UPS dans les zones résidentielles et qui prévoit qu'UPS, à son unique et entière discrétion, peut laisser un envoi à une résidence privée sans obtenir de signature, à l'exception des envois pour lesquels l'expéditeur a sélectionné un service additionnel nécessitant l'obtention d'une signature par UPS. La livraison sans signature est effectuée uniquement dans certains secteurs.

Une livraison indirecte peut être effectuée si une signature est requise pour la livraison d'un envoi, ou si le livreur d'UPS n'est pas en mesure de laisser un envoi sans l'obtention d'une signature. L'envoi pourra alors être remis à un voisin ou laissé chez un détaillant Point d'accès UPS^{MD}. Les envois livrés à un détaillant Point d'accès UPS seront mis de côté pour y être récupérés par le destinataire.

19. Service de mise de côté pour ramassage pour les envois par service UPS Worldwide Express Freight

L'expéditeur peut demander qu'un envoi par service UPS Worldwide Express Freight soit mis de côté dans un centre UPS Worldwide Express Freight aux fins de ramassage par le destinataire. L'expéditeur doit alors remplir une étiquette d'expédition sur laquelle est écrite la mention « Mise de côté pour ramassage/Hold for Pickup », et qui comporte les nom, numéro de téléphone et adresse complète du destinataire, ainsi que le nom d'un contact (l'adresse du centre UPS Worldwide Express Freight n'est pas requise). UPS retiendra l'envoi au centre UPS Worldwide Express Freight désigné et tentera de communiquer avec le destinataire en appelant au numéro de téléphone inscrit sur l'étiquette. Tout envoi qui n'est pas ramassé dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent sa date d'arrivée au centre, sera considéré non livrable.

20. Confirmation de la livraison

On peut vérifier si la livraison a été effectuée en visitant le site ups.com, en utilisant le logiciel UPS Connect® ou en composant le 1-800-742-5877, de partout au Canada. L'historique des livraisons est conservé dans nos fichiers électroniques jusqu'à neuf (9) mois après la date d'expédition.

Preuve écrite de la livraison

Sur demande, UPS fournit une preuve de livraison par la poste ou par télécopieur. La demande doit comprendre le numéro de télécopieur fonctionnel (y compris le code régional) ou l'adresse postale desservie par la Société canadienne des postes. UPS se réserve le droit d'imputer des frais supplémentaires à l'expéditeur, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition et applicables à l'envoi, pour chaque preuve de livraison postée ou transmise avec succès.

21. Garanties de service d'UPS

Si UPS ne livre pas ou ne tente pas de livrer un envoi dans les délais prévus, elle peut, à sa discréction et sur demande, créditer ou rembourser les frais de transport pour chaque colis ou palette, au payeur seulement, conformément aux conditions suivantes :

- L'horaire de livraison garantie d'UPS doit stipuler que le point de destination est admissible pour la garantie de service à partir du point d'origine.
- L'envoi doit être convenablement consigné dans un document source et chaque colis de l'envoi doit porter l'étiquette de suivi appropriée.
- Chaque palette ou colis de l'envoi doit être convenablement étiqueté; l'étiquette doit notamment comprendre les détails de l'adresse de l'expéditeur et du destinataire, dont le nom exact du destinataire, l'adresse où l'envoi peut être livré, le code postal et le numéro de téléphone. UPS n'effectue pas de livraisons à des boîtes postales.
- UPS se réserve le droit de refuser d'honorer une demande de crédit ou de remboursement des frais d'expédition pour une palette ou un colis qui, avant ou au moment de la remise à UPS, ne portait pas d'étiquette intelligente, ou dont les renseignements PLD n'avaient pas été reçus par UPS en temps opportun, ou dont l'adresse de livraison inscrite sur l'étiquette de livraison apposée sur la palette ou le colis ne correspond pas à l'adresse associée à l'étiquette intelligente (UPS Smart Label®), au code à barres ou aux renseignements sur le statut des palettes ou des colis.
- Pour les livraisons le samedi, une étiquette d'acheminement pour la livraison le samedi doit être apposée sur chaque colis ou palette de l'envoi.
- Pour les envois internationaux, tous les

documents exigés par le pays d'origine ou de destination doivent être dûment remplis et doivent accompagner l'envoi.

- L'envoi doit être remis à UPS pendant ses heures d'ouverture publiées.
- Si la livraison de l'envoi n'a pas eu lieu, UPS doit en être avisée par écrit ou par téléphone, dans les quinze (15) jours civils qui suivent la date prévue de livraison ou la date à laquelle UPS a modifié ou corrigé les données de suivi ou la preuve de livraison, selon la dernière éventualité, et elle doit être avisée du nom et de l'adresse du destinataire, de la date d'expédition, du poids de la palette ou du colis et du numéro de suivi UPS.
- Le dédouanement doit être effectué par UPS ou son délégué.
- Pour les envois UPS Worldwide Express Freight®, la garantie s'applique aux envois de plus de 2 000 kg ou 4 400 lb seulement si l'expéditeur a obtenu une confirmation d'admissibilité à la garantie de service UPS avant de remettre l'envoi à UPS aux fins de transport.
- Lorsqu'elle fournit une preuve de livraison ou les détails de suivi d'un envoi, UPS peut y indiquer l'heure à laquelle la livraison a été effectuée, mais elle n'est pas tenue de le faire. En outre, UPS se réserve le droit de modifier tout renseignement relatif à une confirmation de livraison ou à l'heure de livraison réelle, dans les quarante-huit (48) heures suivant la date de livraison.

Limites et restrictions

- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux envois retardés par des causes indépendantes de la volonté d'UPS, notamment : le refus ou l'impossibilité du destinataire d'accepter la livraison de l'envoi, les retards attribuables au destinataire, les cas de force majeure, les actes des autorités publiques agissant avec une autorité réelle ou apparente sur les lieux, les actes ou les omissions des autorités douanières ou autres autorités semblables, les émeutes, les circonstances entourant les grèves ou autres conflits de travail, les mouvements populaires, les perturbations du réseau de transport aérien ou terrestre (phénomène météorologique, par exemple) et les catastrophes naturelles.
- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux envois contenant un ou plusieurs

colis faisant l'objet de manutention supplémentaire (section 9.6) ou d'un supplément pour colis volumineux (section 10.9) ou d'un supplément pour manutention de palettes surdimensionnées (section 10.10).

- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux palettes ou aux colis excédant la limite de poids et de dimensions (section 3.1) ou renfermant des articles figurant sur la liste des articles interdits (sections 3.3 et 3.4) ou contenant des marchandises dangereuses (section 3.6).
- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux envois UPS Import Control® si l'option de retrait de la facture commerciale a été sélectionnée.
- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux envois qui font l'objet d'une demande de modification des modalités de livraison ni aux demandes relatives au service UPS My Choice®.
- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux envois expédiés à l'intérieur du Canada par service UPS Standard® qui doivent être ramassés ou livrés pendant les périodes du 27 novembre au 3 décembre et du 11 au 24 décembre.
- La garantie de service d'UPS ne s'applique pas aux envois expédiés par service UPS Standard en provenance ou à destination des États-Unis et dont le ramassage ou la livraison est prévu pendant les périodes du 27 novembre au 3 décembre et du 18 au 24 décembre.
- UPS se réserve le droit d'annuler sa garantie de service pour les envois dont la livraison est prévue le jour ouvrable suivant un jour férié (fédéral ou provincial) lorsque ce congé n'est pas observé aux États-Unis ou dans toutes les régions du Canada.
- La garantie de remboursement ne s'applique pas à toute société ou tout prestataire de services œuvrant dans la revente de services UPS.
- UPS se réserve le droit de refuser toute demande de crédit ou de remboursement lorsque cette demande est : (a) soumise par une partie autre que celle ayant acquitté les frais d'expédition; ou (b) fondée sur de l'information obtenue par cette dernière.
- UPS, à son unique discrétion et sans préavis, peut annuler, suspendre ou modifier sa garantie de service, ou modifier le délai de livraison garanti, pour un ou tous les ser-

vices, et ce, pour toute période qu'elle seule détermine.

- Le système de suivi de colis d'UPS (le système de suivi), accessible à partir du site ups.com, et les renseignements de suivi obtenus dans ce site Web (les renseignements) sont la propriété privée d'UPS. UPS autorise l'utilisation du système de suivi uniquement aux fins de suivi des envois que vous remettez à UPS pour livraison ou que vous recevez d'UPS. Toute autre utilisation est interdite. Il est strictement interdit de rendre les renseignements disponibles sur tout site Web ou de les reproduire, les distribuer, les copier, les stocker, les utiliser ou les vendre d'une quelconque façon à des fins commerciales sans l'autorisation écrite expresse d'UPS.

Le système de suivi est offert dans le cadre d'un service personnel, par conséquent votre droit de l'utiliser ou d'utiliser les renseignements est inaccessible. Tout accès ou toute utilisation non conforme à ces conditions est strictement interdit.

22. Responsabilité en cas de perte ou d'endommagement

À l'exception des articles énumérés aux sections 3.3 (Articles interdits) et 3.4 (Articles pour lesquels une autorisation d'UPS est requise aux fins d'expédition au Canada ou ailleurs dans le monde), UPS offre la protection automatique contre la perte ou l'endommagement, jusqu'à concurrence d'une valeur de 100 \$, de tout colis ou envoi, ainsi que de toute palette comprise dans une expédition par service UPS Worldwide Express Freight®. Si l'expéditeur souhaite déclarer une valeur supérieure à 100 \$ pour un colis, un envoi ou une palette, il doit déclarer cette valeur par écrit sur les formulaires d'expédition d'UPS, et un supplément sera imputé.

- Tout envoi, ou toute palette expédiée par service UPS Worldwide Express Freight, fait l'objet d'une protection automatique de 100 \$ lorsque les documents source suivants sont utilisés : connaissance pour les services au Canada, connaissance pour envois internationaux, formulaire pour les envois expédiés au Canada à l'aide d'UPS Connect® NX, formulaire pour les envois exportés du Canada préparés à l'aide d'UPS Connect, formulaire pour les envois traités par le Service d'expédition par Internet d'UPS, le logiciel WorldShip® ou

l'application UPS CampusShip™.

- Tout colis fait l'objet d'une protection automatique de 100 \$ lorsque les documents source suivants sont utilisés : livre de registres d'expédition et formulaires pour des envois expédiés au Canada préparé à l'aide d'UPS Connect CX ou EX.
- À moins qu'une valeur plus élevée ne soit déclarée par écrit dans l'espace prévu sur le document source fourni à UPS, l'expéditeur atteste que la valeur convenue par colis ou par envoi, ou par palette comprise dans une expédition par service UPS Worldwide Express Freight, n'excède pas 100 \$, ce qui constitue une valeur raisonnable compte tenu des circonstances relatives au transport.
- Consultez la section 3.2 pour connaître les valeurs maximales pouvant être déclarées.
- Les règlements relatifs à la responsabilité établis par la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Varsovie en Pologne le 12 octobre 1929, et toute modification qui s'y rapporte, peuvent s'appliquer au transport d'envois internationaux.
- Si un envoi est endommagé, l'expéditeur doit le conserver dans son emballage original jusqu'à ce qu'UPS ou un de ses représentants puisse le soumettre à une inspection.

23. Exclusions et limites de responsabilité

UPS n'est pas tenue responsable des dommages particuliers, indirects, consécutifs ou punitifs (collectivement appelés « dommages consécutifs »), notamment de la perte de revenus ou de profits subie par l'expéditeur (ou toute autre personne ou entreprise) à la suite d'actes ou d'omissions de la part d'UPS (ou de représentants ou d'entrepreneurs indépendants d'UPS), y compris la négligence grave ou la négligence entraînant l'endommagement, la non-livraison, la perte, le vol et la livraison en retard ou différée d'un envoi.

Dans de telles circonstances, la responsabilité d'UPS se limite au remboursement des frais d'expédition (si la livraison de l'envoi était garantie à temps par UPS). Cette responsabilité maximale s'applique à tous les envois, indépendamment du fait que l'expéditeur ait inscrit un montant dans la case Valeur

déclarée figurant sur le document source et ait réglé les frais supplémentaires. UPS ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages consécutifs, même si elle ou ses employés sont avisés à l'avance de la possibilité de tels dommages.

UPS ne peut être tenue responsable de la perte ou de l'endommagement de toute palette ou de tout colis dont le contenu fait partie des articles interdits aux fins d'expédition, qu'UPS n'est pas autorisée à accepter, qu'UPS a spécifié ne pouvoir accepter ou qu'UPS a le droit de refuser. UPS n'est pas tenue de payer une réclamation pour perte ou endommagement à moins que tous les frais de transport applicables aient été payés. UPS ne peut être tenue responsable pour toute palette ou tout colis pour lequel il n'existe aucun document attestant qu'il a été remis à UPS par l'expéditeur ainsi que pour toute palette ou tout colis dont l'emballage est inadéquat, et UPS se réserve le droit de refuser toute réclamation relative à ce type de palette ou de colis.

La responsabilité d'UPS relativement à la perte ou à l'endommagement de palettes ou de colis contenant des documents, des films, des photos (y compris les négatifs), des diapositives, des acétates, des cassettes vidéo, des disques compact ou laser, des bandes magnétiques et tout autre support semblable est limitée au coût de remplacement desdits supports. UPS n'est pas tenue responsable de la perte ou de l'endommagement des données, y compris, mais non de façon limitative, les renseignements personnels, financiers ou médicaux.

Dans le cas où un des éléments d'une paire est perdu ou endommagé, UPS est seulement tenue responsable de la marchandise perdue ou endommagée, et non de la paire d'articles au complet. En cas de perte ou d'endommagement d'une partie d'un bien (incluant les pièces d'une machine) qui, une fois assemblé aux fins de vente ou d'utilisation, comprend plusieurs pièces, UPS est seulement responsable de la valeur de la pièce manquante ou endommagée, sans excéder la valeur déclarée de la partie dudit bien. UPS ne peut, en aucun cas, être tenue responsable du bien en entier.

En cas de perte ou d'endommagement partiel d'une palette expédiée par service UPS Worldwide Express Freight, UPS peut seulement être tenue responsable de la

portion perdue ou endommagée, et non du contenu de la palette entière.

UPS ne peut être tenue responsable de la perte ou de l'endommagement de marchandises périssables ou de marchandises nécessitant une protection contre la chaleur ou le froid, dans la mesure où la perte ou les dommages sont causés par l'exposition à la chaleur ou au froid, ou par la nature périssable des articles.

La responsabilité d'UPS en matière de dédouanement pour les envois entrant au Canada est sujette aux conditions d'exploitation standard de la Société canadienne des courtiers en douane (une copie est accessible à ups-scs.com ou en cliquant sur ce lien : [Canada_GAA_STC](#)) et aux conditions de tout accord général signé par l'importateur. UPS ne peut être tenue responsable de toute erreur de jugement, de toute action prise ou non, de toute perte ou de tout dommage occasionné par la négligence d'un courtier en douane, par une catastrophe naturelle ou par toute autre cause indépendante de la volonté d'UPS, lorsqu'elle est désignée comme courtier en douane. UPS ne peut être tenue responsable si elle est dans l'impossibilité de fournir des services de courtage en douane en raison des lois applicables au Canada ou de toute autre réglementation nationale ou d'un changement dans les politiques de l'Agence des services frontaliers du Canada ou de toute autre autorité gouvernementale.

UPS ne peut être tenue responsable des pertes ou des dommages résultant de catastrophes naturelles, de sinistres, de risques de guerre, d'actes terroristes, de dommages nucléaires, d'actes des autorités publiques agissant avec une autorité réelle ou apparente, d'actes ou d'omissions des autorités douanières ou autres autorités semblables, d'instances juridiques, de l'application de règlements en matière de sécurité imposés par un gouvernement ou qui s'appliquent par ailleurs à l'envoi, ou d'émeutes, de grèves ou d'autres conflits de travail, de troubles civils, de perturbations, à l'échelle locale, nationale ou internationale, des réseaux de transport aérien ou terrestre (y compris, mais non de façon limitative, le réseau de transport d'UPS), d'interruptions ou de défaillances des systèmes de communication et d'information, ou des conditions météorologiques défavorables.

24. Formalités de réclamation

Il est possible de réclamer une indemnisation si UPS n'a pas respecté ses engagements de livraison à temps, ou en cas de perte ou d'endommagement. Le suivi d'un envoi ou la recherche d'une palette ou d'un colis manquant ne doit cependant pas être interprété comme une activité découlant du dépôt d'une réclamation.

Les réclamations doivent être soumises par voie électronique à partir du site ups.com ou par écrit à l'adresse suivante :

**Centre de service à la clientèle UPS
Service de traitement des réclamations
1, Factory Lane, 2^e étage
Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 9M3**

Lorsqu'une réclamation est déposée, UPS émet un numéro de réclamation.

Tous les avis de réclamation doivent comprendre les détails de l'envoi, notamment l'adresse de l'expéditeur et du destinataire, la date d'expédition, le poids du colis ou de la palette, le numéro de suivi UPS et l'énoncé de la réclamation.

Les réclamations doivent être soumises dans les délais suivants :

Réclamations découlant de la garantie de service d'UPS

Les réclamations doivent être déposées dans les quinze (15) jours qui suivent la date de livraison prévue.

Réclamations pour dommages liés à des envois expédiés à l'intérieur du Canada, aux États-Unis ou ailleurs dans le monde

Le client doit aviser UPS dès la découverte des dommages et au plus tard dans les soixante (60) jours suivant la date de livraison.

Réclamations pour perte liées à des envois expédiés à l'intérieur du Canada ou aux États-Unis

Les réclamations qui ne sont pas soumises dans les neuf (9) mois suivant la livraison de la palette ou du colis ou, en cas de non-livraison, dans les neuf (9) mois suivant la date de ramassage sont réputées avoir fait l'objet d'une renonciation.

Réclamations pour perte liées à des envois expédiés à des destinations internationales autres que les États-Unis

Les réclamations qui ne sont pas soumises dans les six (6) mois suivant la livraison

de la palette ou du colis ou, en cas de non-livraison, dans les six (6) mois suivant la date de ramassage sont réputées avoir fait l'objet d'une renonciation.

Après avoir reçu une réclamation pour perte ou endommagement, UPS peut la régler, la rejeter ou offrir au requérant, par écrit, un règlement à l'amiable ferme.

Afin de traiter une réclamation, UPS exige les éléments suivants :

- une copie du document source UPS original;
- une copie de la facture originale des marchandises pour lesquelles une réclamation a été soumise afin de fournir la preuve de leur valeur de remplacement (dans l'éventualité où la facture n'existe pas ou la valeur ne figure pas sur la facture, UPS exigera que le demandeur détermine, à la satisfaction d'UPS, la valeur de remplacement actuelle de la marchandise);
- une facture soumise pour le coût de remplacement relatif à la perte ou à l'endommagement de l'envoï faisant l'objet de la réclamation.

Toute correspondance doit inclure le numéro de compte UPS et le numéro du rapport d'inspection (LDI) émis par UPS.

25. Interruption du service

Sans restreindre le caractère général des limitations de responsabilité figurant dans les présentes modalités et conditions, UPS n'est pas responsable des interruptions du service de livraison attribuables à des causes indépendantes de sa volonté ou en raison de grèves, de lock-out ou de tout autre conflit de travail.

26. Retards

UPS n'assume aucune responsabilité financière quant aux conséquences de la livraison d'un envoi après l'heure stipulée.

27. Taxe de vente

Les taxes de vente fédérale et provinciale exigées par la loi sont calculées sur tous les frais et suppléments.

28. Paiement contre services

28.1 Options de paiement de la facture

UPS offre les options de paiement suivantes :

- Débit (Transfert électronique de fonds) :

Une fois votre autorisation accordée, UPS procède à un débit électronique de fonds,

sur une base hebdomadaire, sur votre compte bancaire pour le paiement de vos factures. La facture hebdomadaire émise par UPS porte la mention « paiement bancaire ».

- *Plan de paiement consolidé* : Votre entreprise remet à UPS un paiement initial correspondant à quatre (4) semaines de facturation moyenne. Ce paiement est déposé dans votre compte afin de couvrir les frais d'expédition anticipés pour un (1) mois d'activités. Vous recevez une facture UPS par semaine. Le paiement de tous les frais accumulés est dû à la réception de votre quatrième facture, ou avant que vous receviez votre quatrième facture si vos frais excèdent le montant initialement versé.

- *Carte de crédit* : Une fois votre autorisation accordée, UPS imprime électroniquement, sur une base hebdomadaire, un montant à votre compte de carte de crédit pour le paiement de vos factures. La facture hebdomadaire émise par UPS porte la mention « paiement par carte de crédit ».

- *Plan de paiement hebdomadaire* : Vous recevez une facture UPS par semaine et vous devez la régler avant la date spécifiée sur la facture.

- *Plan de paiement mensuel* : Vous recevez une facture UPS par mois et vous devez la régler avant la date spécifiée sur la facture.

28.2 Frais pour paiement en retard

Lorsqu'une facture est en souffrance, UPS applique un supplément de retard de cinq pour cent (5 %) sur le solde total impayé de cette facture. Ces frais apparaîtront sur votre prochaine facture UPS. Ils s'ajoutent aux droits et recours légaux dont UPS peut se prévaloir.

28.3 Frais estimatifs

UPS se réserve le droit d'imposer des frais d'expédition ou des frais accessoires estimatifs à l'expéditeur s'il omet de soumettre les renseignements de facturation relatifs à l'envoi. Ces frais sont établis en fonction du type de colis ou de palette que l'expéditeur confie habituellement à UPS.

28.4 Rajustement de facture

L'expéditeur qui fait une demande de rajustement de facture (ex. : rectification des frais en raison de tarifs erronés, du poids facturable, du numéro de compte, de la non-livraison d'un colis ou d'une palette, de

la correction des frais d'expédition ou du type de service) ou une demande de remboursement en raison d'un paiement en double, doit aviser UPS au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours après la date de la facture erronée, faute de quoi la demande ne sera pas prise en compte. Toute demande doit comprendre la date de l'envoi et le numéro de suivi UPS. Le paiement partiel d'une facture ne constitue pas une demande de rajustement.

29. Palettes et colis refusés ou non identifiables

Si, pour quelque raison que ce soit, une palette ou un colis qui se trouve en la possession ou sous le contrôle d'UPS ne peut être livré au destinataire ou retourné à l'expéditeur, que ce soit parce que la palette ou le colis a été refusé ou abandonné par l'expéditeur ou le destinataire, ou parce que l'expéditeur ou le destinataire ne peuvent être joints, UPS conservera la palette ou le colis pour une période de trente (30) jours ou plus, à sa discrétion exclusive (période de retenue). À la fin de la période de retenue, UPS sera réputée avoir assumé les obligations qui pouvaient lui revenir à titre de transporteur public. Par conséquent, l'expéditeur et le destinataire devront renoncer à tout droit de propriété relativement aux colis, aux palettes ou à leur contenu, s'ils s'avèrent non identifiables ou non livrables (marchandises non réclamées). Ainsi, dans la pleine mesure permise par la loi, les marchandises non réclamées seront dûment reconnues comme étant la propriété exclusive d'UPS. À la fin de la période de retenue, UPS pourra donc disposer des marchandises non réclamées comme bon lui semble, que ce soit par exemple dans le cadre d'une vente ou d'un envoi à une tierce partie. L'unique recours de l'expéditeur ou du destinataire devra respecter les modalités et conditions décrites dans les sections 22, 23 et 24 du présent document.

30. Mise au rebut des palettes et des colis endommagés

UPS se réserve le droit de mettre au rebut le contenu endommagé d'une palette ou d'un colis ou la palette ou le colis endommagé au complet si elle juge, à sa seule discréction, que la palette, le colis, ou son contenu, peut blesser un employé d'UPS ou le public, ou endommager d'autres palettes ou colis, l'équipement d'UPS ou ses installations, et ce, sans préavis à l'expéditeur.

31. Service

Certains envois peuvent être transportés ou traités par un représentant ou un entrepreneur indépendant d'UPS. Les envois confiés à des sous-traitants et destinés à des régions éloignées sont parfois livrés à un lieu de livraison centralisé où le destinataire doit se présenter pour récupérer l'envoi.

32. Supplément pour carburant

UPS se réserve le droit d'imputer un supplément pour carburant sur les envois. Le supplément est imposé pour des périodes dont la durée est déterminée par UPS. Des renseignements à jour sur le supplément pour carburant sont affichés sur le site ups.com.

33. Supplément pour raisons de sécurité

UPS se réserve le droit d'imposer un supplément pour raisons de sécurité sur les envois, sans préavis. Le supplément est imposé pour des périodes dont la durée est déterminée par UPS.

34. Taux de conversion monétaire

Les frais facturés au compte du payeur dans une devise étrangère sont convertis dans la devise du payeur selon un taux de change hebdomadaire déterminé par les grandes banques. Des frais de change, établis selon le montant converti, conformément aux tarifs UPS en vigueur au moment de l'expédition, sont aussi facturés.

35. Centre de service aux clients d'UPS et centre UPS Worldwide Express Freight®

Avant d'accepter un colis à des fins de transport, ou de remettre un envoi à un destinataire ou autre receveur dans un de ses centres de service ou centres UPS Worldwide Express Freight, UPS se réserve le droit d'effectuer une vérification suffisante, telle que déterminée par UPS et à sa seule discréction, du nom et de l'adresse de l'expéditeur ou du destinataire, de l'autorisation d'expédier ou de recevoir l'envoi, ou tout autre renseignement qu'UPS juge à propos. Toute personne qui remet ou ramasse des envois au nom d'une entreprise pourrait devoir présenter une pièce d'identité avec photo émise par l'entreprise en question et par le gouvernement. Toute personne qui ramasse des envois au nom d'un client résidentiel pourrait également devoir présenter une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement et une

lettre d'autorisation. UPS se réserve le droit d'exiger que tout paiement effectué dans un Centre de service aux clients d'UPS ou un centre Worldwide Express Freight soit fait par carte de paiement seulement.

36. Détaillants Point d'accès UPS™

Tout colis reçu par un détaillant Point d'accès UPS aux fins de livraison ou d'expédition (ce qui signifie que les colis ont été traités aux fins d'expédition avant la remise à UPS par l'entremise d'un système d'expédition d'UPS seulement) fait l'objet de restrictions, y compris mais sans s'y limiter, des restrictions de poids, de dimensions et de valeur réelle ou déclarée, telles que définies dans le Guide des tarifs et services accessible sur le site ups.com. Les détaillants Point d'accès UPS conserveront les colis pendant une période de sept (7) jours civils (sujet à modification par l'expéditeur). Consultez les détails sur le suivi pour obtenir des renseignements spécifiques au colis, y compris, mais sans s'y limiter, la date limite offerte pour le récupérer. Si l'envoi n'est pas récupéré à l'intérieur de la période de sept jours, il pourrait être retourné à l'expéditeur comme étant non livrable. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les sections 13 (Manutention spéciale de colis nationaux non livrables) et 14 (Manutention spéciale de palettes et de colis internationaux non livrables). Avant d'accepter un colis à des fins de transport, ou de remettre un envoi à un destinataire ou autre receveur dans un Point d'accès UPS, UPS se réserve le droit d'effectuer une vérification suffisante, telle que déterminée par UPS et à son unique et entière discréction, du nom et de l'adresse de l'expéditeur ou du destinataire, de l'autorisation d'expédier ou de recevoir l'envoi, ou tout autre renseignement qu'UPS juge à propos, y compris, mais sans s'y limiter, une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement.

37. Protection des données

L'expéditeur convient qu'UPS et ses sociétés affiliées, y compris les entreprises situées dans des pays où les règles sur la protection des données ne sont pas aussi strictes que dans le pays d'origine de l'envoi, peuvent utiliser toutes données fournies par l'expéditeur conformément à la *Déclaration de confidentialité d'UPS* publiée sur le site d'UPS au ups.com/content/ca/fr/resources/ship/terms/privacy.html (lien inclus à titre de référence). La loi confère certains droits à

l'expéditeur (qui peut s'en prévaloir en communiquant avec UPS) afin d'avoir accès aux données personnelles fournies à UPS, de les corriger, de les effacer ou de s'opposer à leur utilisation aux fins de marketing direct.

38. Usage d'adresses courriel obtenues aux fins d'utilisation avec les données relatives aux colis (données PLD)

En ajoutant l'adresse (ou les adresses) courriel du destinataire, ou de son représentant, aux données relatives à un envoi (adresse courriel PLD), l'expéditeur donne à UPS l'autorisation de transmettre des avis sur la livraison dudit envoi aux adresses courriel fournies et convient qu'UPS peut utiliser ces adresses courriel conformément à la *Déclaration de confidentialité d'UPS* en vigueur au moment de l'expédition, dans la mesure permise par la loi. L'expéditeur convient également (i) qu'il a obtenu le consentement éclairé et précis de la personne associée à chaque adresse courriel PLD aux fins de transmission des avis liés à la livraison de tels envois et d'utilisation par UPS de l'adresse courriel PLD, conformément à la *Déclaration de confidentialité d'UPS* en vigueur au moment de l'expédition, dans la mesure permise par la loi et (ii) que les adresses courriel PLD sont exactes et contrôlées par le destinataire ou son représentant relativement à l'envoi auquel lesdites adresses courriel sont associées. L'expéditeur atteste que le consentement faisant l'objet du point (i) susmentionné a été obtenu conformément

à toutes les lois américaines et internationales portant sur les messages électroniques transmis au destinataire ou à son représentant. L'expéditeur conservera la preuve d'un tel consentement, dans un format pouvant être vérifié, ainsi que la forme dudit consentement, pendant une période d'au moins trois (3) ans et présentera lesdits documents à UPS si elle en fait la demande. Le client convient d'indemniser et de tenir à couvert UPS, sa société mère et ses sociétés membres du même groupe ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés, mandataires et successeurs et ayants droit, de tout dommage ou coût et de toute responsabilité, perte ou dépense (y compris tous frais juridiques raisonnables), de quelque nature que ce soit, engagés ou subis relativement à tout dommage découlant de tout manquement aux garanties dont il est question dans la phrase précédente.

39. Renonciation et modification des modalités et conditions

Tous les envois sont assujettis aux présentes modalités et conditions.

UPS peut retenir les services de sous-traitants pour assurer des services accessoires ou de transport. UPS emploie des sous-traitants pour son propre compte et pour le compte de ses préposés, sous-traitants et mandataires qui sont tous assujettis aux présentes conditions et modalités. Aucune des parties mentionnées n'a le pouvoir de renoncer aux présentes modalités et conditions ou de les modifier.

Le *Guide des tarifs et des services d'UPS* en vigueur, et toute modification qui y est apportée, est intégré par renvoi aux présentes modalités et conditions. En cas de conflit ou d'incongruité entre le *Guide des tarifs et des services d'UPS* et les présentes modalités et conditions du service, ces dernières ont préséance. Pour chaque envoi, les présentes modalités et conditions, en conjonction avec le document source d'UPS, constituent l'accord complet et exclusif entre les différentes parties, sous réserve de toute entente écrite actuelle ou future convenue entre les parties concernées, qui ne peut être contredit ou modifié par une entente verbale.

UPS se réserve le droit de modifier unilatéralement toute section du *Guide des tarifs et des services d'UPS* ou des présentes modalités et conditions à tout moment et sans préavis.

Le défaut d'exécuter ou d'appliquer une disposition du *Guide des tarifs et des services d'UPS* ou des présentes modalités et conditions ne constitue en aucun cas une renonciation de ladite disposition de la part d'UPS, et n'enlève en rien le droit d'UPS de l'appliquer dans le futur. Si une ou plusieurs des dispositions des modalités et conditions sont jugées non valides, illégales ou inexécutables, la validité, la légalité et le caractère exécutoire des autres dispositions n'en seront pas touchés.



ups.com
1.800.742.5877



 © 2017 United Parcel Service of America, Inc. UPS, le logo UPS et la couleur brune sont des marques de commerce de United Parcel Service of America, Inc.
Tous droits réservés. 0197720019792 09/2017