

Guide de démarrage

Assistant virtuel de Purolator



Purolator
Promesses tenues^{MC}

Vous devez recevoir un colis? Obtenez toute l'aide dont vous avez besoin en quelques clics!

L'assistant virtuel de Purolator vous donne des renseignements en temps réel sur vos envois lorsque vous en avez besoin. Obtenez de l'aide pour faire le suivi d'un envoi, obtenir une preuve de livraison ou savoir où vous pouvez récupérer votre colis, et bien plus, en tout temps.

Vous pouvez également gagner du temps en soumettant une demande par l'intermédiaire de l'assistant virtuel, pour une correction d'adresse, une deuxième tentative de livraison et plus encore. Notre assistant virtuel est toujours disponible pour vous apporter l'aide dont vous avez besoin.

Dans ce document, nous passerons en revue toutes les fonctions et informations dont vous aurez besoin pour utiliser efficacement notre assistant virtuel, afin de vous aider à retourner rapidement aux choses qui comptent le plus!



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)


[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

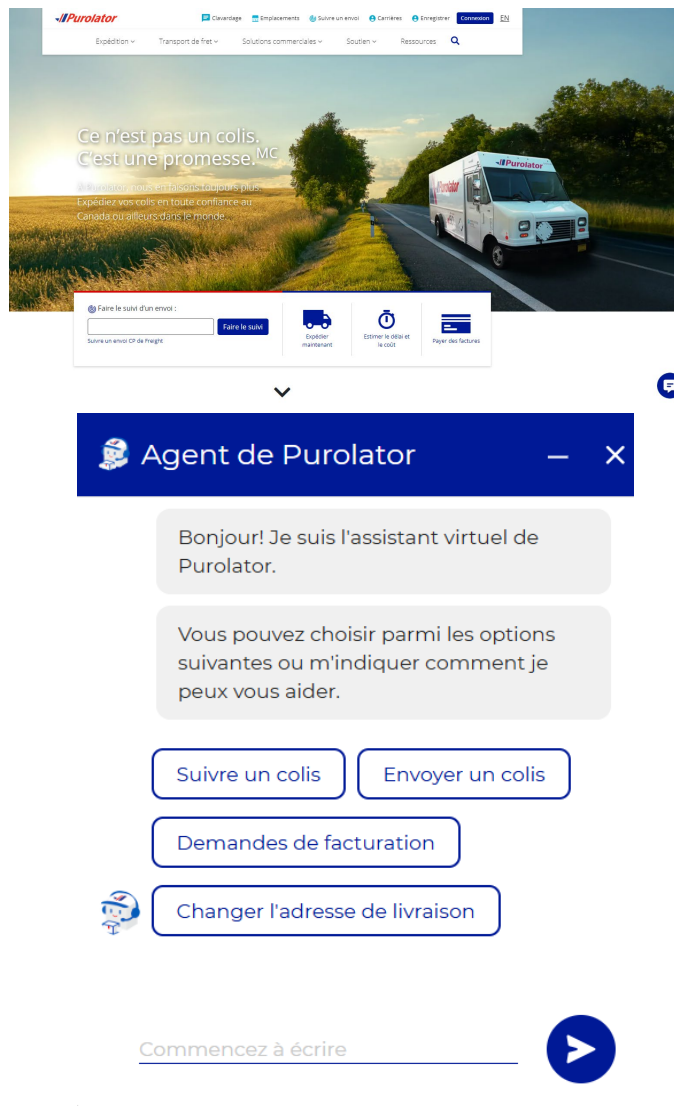
Accéder à l'assistant virtuel

1. Pour accéder à l'assistant virtuel, rendez-vous sur le site purolator.com et cliquez sur le bouton clavardage dans le haut de la page ou encore sur celui dans le bas à gauche.

 Clavardage



2. Lorsque vous cliquez sur le bouton de clavardage, une boîte de clavardage s'affiche et vous pouvez commencer à clavarder avec l'assistant virtuel. Consultez la page suivante pour obtenir des conseils et des astuces et savoir comment obtenir rapidement ce que vous cherchez.



The screenshot shows the Purolator website with a chat window open. The chat window title is "Agent de Purolator". The chat content is as follows:

Bonjour! Je suis l'assistant virtuel de Purolator.

Vous pouvez choisir parmi les options suivantes ou m'indiquer comment je peux vous aider.

Buttons in the chat window:

- Suivre un colis
- Envoyer un colis
- Demandes de facturation
- Changer l'adresse de livraison

At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Commencez à écrire" and a blue arrow button.

➤ [Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Types de demande

L'assistant virtuel de Purolator peut répondre à plusieurs questions au sujet de votre envoi, comme « Où se trouve mon colis » ou « Où puis-je récupérer mon envoi? ». Il s'agit également d'un excellent outil à utiliser pour soumettre des demandes, par exemple, de changement d'adresse de livraison ou d'acheminement du colis à un endroit plus pratique pour la cueillette.

Voici une liste de quelques renseignements utiles qui peuvent être fournis par l'assistant virtuel :

- **Date de livraison prévue** : Quand le colis arrivera-t-il?
- **Qui peut récupérer un envoi** : Lorsque vous demandez « Qui peut ramasser le colis? (saisissez le NIC ici) », l'assistant virtuel vous indiquera qui peut récupérer l'envoi en question.
- **Ce qu'il faut apporter pour la cueillette** : L'assistant virtuel indiquera ce que vous devez apporter pour récupérer votre envoi.

Pour commencer, vous n'avez qu'à soumettre une demande. Consultez la section suivante pour savoir comment soumettre des demandes de correction d'adresse, de retenue pour cueillette, de nouvelle tentative de livraison, réacheminement, planifier une cueillette, commander des fournitures ainsi que soumettre une réclamation.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

➤ **[Type de demandes](#)**

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Soumettre une demande

Vous avez un problème avec un envoi devant être résolu rapidement? L'assistant virtuel de Purolator peut soumettre plusieurs types de demandes pour vous, sans délai d'attente. Vous pouvez demander une correction d'adresse, un réacheminement, une nouvelle livraison, ou même demander qu'un colis soit apporté à un endroit plus pratique pour la cueillette.

Certaines restrictions peuvent s'appliquer: L'Assistant virtuel peut traiter la plupart des demandes à presque n'importe quel moment pendant le transit; toutefois, il existe quelques exceptions:

- **Modification/changement d'adresse:** Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de correction d'adresse, de réacheminement et Retenir pour Cueillette. Si c'est le cas, vous serez informé des étapes suivantes une fois que le numéro de suivi vous aura été communiqué.
- **Une étiquette d'expédition a été créée:** Si le colis n'a pas encore été remis à Purolator ou si le balayage le plus récent de l'envoi ne montre toujours pas que nous avons le colis en notre possession, la demande ne peut pas être soumise. Vous devrez attendre que le premier balayage s'affiche après l'événement "Étiquette d'expédition créée".
- **Renvoyé à l'expéditeur ou non disponible:** Si le colis a déjà été balayé et renvoyé à l'expéditeur, il est probablement trop tard pour demander un changement d'adresse. Nous vous suggérons de communiquer directement avec l'un de nos représentants pour voir si des options sont toujours disponibles à ce stade.

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

➤ [Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de correction d'adresse

La demande de correction d'adresse s'applique lorsqu'un colis a été expédié avec une adresse erronée ou des renseignements manquants. Elle peut être mineure (ajout d'un code d'interphone ou numéro d'unité) ou plus importante (p. ex., destinataire déménagé).

Suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Saisissez simplement « Correction d'adresse » suivi du numéro de colis. L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter votre demande de correction d'adresse.

2. L'assistant virtuel fournira des détails sur les informations manquantes/incorrectes et vous demandera de fournir le code postal de destination original.

Bonjour! Je suis l'assistant virtuel de Purolator.



Vous pouvez choisir parmi les options suivantes ou m'indiquer comment je peux vous aider.

Corriger l'adresse 329818051248

Il manque certaines informations pour ce numéro de suivi. Je vais devoir recueillir quelques détails auprès de vous afin de pouvoir corriger la situation. Si vous préférez, je peux faire en sorte que l'envoi soit disponible pour cueillette dans l'un de nos points de service, ou bien vous guider pour corriger le problème lié à l'adresse d'origine.

Pour traiter la demande, veuillez authentifier votre envoi en fournissant le code postal de destination original (et non l'endroit où vous voulez qu'il soit livré).



Je ne le sais pas

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)


[Soumettre une réclamation](#)

Remarque: Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de correction d'adresse. Si c'est le cas, vous serez informé des prochaines étapes une fois que vous aurez fourni le numéro de suivi.

3. Sélectionnez le type de demandeur (Expéditeur, Destinataire ou Autre). Ensuite, fournissez le nom et le numéro de téléphone du demandeur ainsi que ceux du destinataire

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

[Expéditeur](#) [Destinataire](#)


 [Autre](#)

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Numéro de téléphone

Adresse courriel

 [Soumettre](#)

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

4. L'Assistant virtuel vous demandera de saisir la bonne adresse de livraison. Veuillez noter que l'adresse à fournir est celle corrigée et non celle qui figure actuellement sur l'étiquette d'expédition. Indiquez votre numéro d'unité, le nom de la rue ou l'adresse civique, ainsi que le code postal.

Ex. : 306-65 NORTH SERVICE RD, L5A1A3.

5. S'il y a un code d'entrée ou un numéro d'unité/suite requis pour compléter la livraison, vous pourrez l'entrer après avoir fourni l'adresse civique.

Je dois recueillir l'adresse à laquelle nous devons livrer. Veuillez commencer à taper l'adresse en commençant par le numéro de rue. Si vous ne trouvez pas l'adresse avec la fonction de saisie automatique, merci de me le faire savoir.

Adresse

1855 Champlain St Dieppe, NB, E1A...

Soumettre



Je ne trouve pas l'adresse

Veuillez entrer votre code d'entrée.



Sauter

Veuillez entrer le numéro d'appartement ou de suite.



Sauter



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Si l'adresse est celle d'une entreprise, sélectionnez « Entreprise » et il vous sera demandé de fournir le nom de la compagnie. Si c'est une adresse résidentielle, sélectionnez « Résidentiel ».

7. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Le lieu de livraison est-il une adresse commerciale ou résidentielle?



Entreprise

Résidentiel

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais traiter votre demande de correction d'adresse. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier.

Nom du destinataire: Michel Tremblay



Numéro de téléphone du destinataire: 8777447123



Adresse de livraison: 1-1855 Champlain rue Dieppe NB E1A 7P5



Code d'entrée: 007



Numéro d'unité: 1



Adresse courriel: custserv@purolator.com



C'est correct

C'est incorrect



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Vous recevrez la confirmation que la requête a été envoyée, ainsi que le numéro de dossier de celle-ci.

J'ai ouvert un dossier pour correction d'adresse. Voici le numéro de dossier : CS-26085998.
Les informations révisées ont été envoyées au dépôt pour traitement. Si cette demande est acceptée, il pourrait y avoir un délai de 24 heures dans le traitement de votre demande. Veuillez vous inscrire pour recevoir des notifications concernant cet envoi.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui?

Oui

Non



Recevoir des mises à jour

Gérez de façon proactive tous vos envois futurs à un seul endroit.

Avec [Mes choix Purolator](#), recevez des notifications et personnalisez votre expérience de livraison pour tous vos envois futurs. [Inscrivez-vous à Mes choix Purolator](#) dès aujourd'hui!



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

➤ [Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

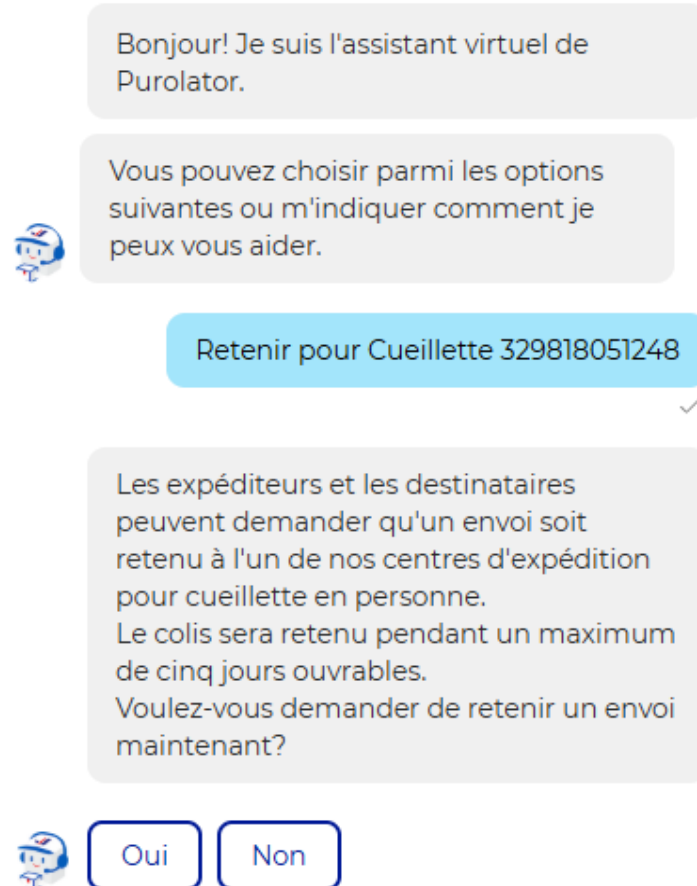
[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Faire retenir un envoi pour cueillette

Une demande de retenir pour cueillette permet d'envoyer un colis à l'établissement de Purolator le plus pratique pour que vous puissiez le récupérer.

1. Saisissez « Retenir pour cueillette » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter la demande de retenir pour cueillette.



Bonjour! Je suis l'assistant virtuel de Purolator.

Vous pouvez choisir parmi les options suivantes ou m'indiquer comment je peux vous aider.

Retenir pour Cueillette 329818051248

Les expéditeurs et les destinataires peuvent demander qu'un envoi soit retenu à l'un de nos centres d'expédition pour cueillette en personne. Le colis sera retenu pendant un maximum de cinq jours ouvrables. Voulez-vous demander de retenir un envoi maintenant?

Oui Non

2. Répondez « Oui » à la première question

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. L'assistant virtuel fournira ensuite des détails sur le statut de l'envoi.

4. Vous devrez ensuite authentifier l'envoi en fournissant le code postal de destination original

5. Sélectionnez "Voir d'autres emplacements"

Veillez noter que l'assistant virtuel recherchera les trois emplacements les plus proches du code postal fourni. Vous pouvez donc entrer le code postal de livraison ou, à défaut, un autre code postal plus près de l'endroit où vous souhaitez récupérer votre colis.

Exemple : X1X 1X1

Nous avons effectué une livraison le vendredi 7 novembre 2025 et personne n'était présent. Nous vous avons laissé un avis de passage indiquant où et comment récupérer votre colis. Si vous n'avez pas reçu d'avis de passage, inscrivez-vous pour recevoir les notifications. Une fois inscrit, nous vous enverrons un courriel avec les coordonnées du point de retrait dès que votre colis sera prêt à être récupéré.

Je peux certainement demander que l'envoi soit retenu pour cueillette pour vous. Pour traiter la demande, veuillez authentifier votre envoi en fournissant le code postal de destination original

Généralement, après une tentative de livraison, le chauffeur amènera le colis au point de vente le plus proche de chez vous. Si vous ne parvenez pas à récupérer votre commande à l'endroit indiqué sur le bon de livraison, vous pouvez demander un endroit plus pratique, mais cela entraînera un retard.

Emplacement le plus proche par défaut



Voir d'autres emplacements



Veillez fournir le code postal à proximité du point de dépôt idéal.

T2E 8Z9



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Sélectionnez un emplacement parmi les trois options proposées.

Selon le code postal fourni, les lieux de cueillette les plus proches sont les suivants:

- **Purolator Ship Centre - Calgary North RC0715:** 30 Aero DR NE
Calgary, AB, T2E8Z9, CA
- **QS Parcel Locker - Purolator Calgary:** 30 Aero DR NE Calgary,
AB, T2E8Z9, CA
- **Centex Beddington - Parcel Point:** 176 Bedford DR NE Calgary,
AB, T3K2M9, CA

Purolator Ship Centre - Calgary North
RC0715

QS Parcel Locker - Purolator Calgary

Centex Beddington - Parcel Point



Voir plus d'options



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour
cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

7. Sélectionnez le type de demandeur (Expéditeur, Destinataire ou Autre).

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

Expéditeur

Destinataire



Autre

8. Fournissez le nom et le numéro de téléphone du demandeur ainsi que ceux du destinataire

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Michel Tremblay

Numéro de téléphone

8777447123

Adresse courriel

custserv@purolator.com



Soumettre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

9. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais traiter votre demande de retenue pour cueillette. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier.

Nom du destinataire: Michel Tremblay



Numéro de téléphone du destinataire: 8777447123



Lieu de cueillette: Purolator Ship Centre - Calgary North RC0715 - 30 Aero DR NE Calgary, AB, T2E8Z9, CA



Adresse courriel: custserv@purolator.com



C'est correct

C'est incorrect



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

10. Vous recevrez le numéro de confirmation de la demande de retenue pour cueillette, accompagné d'un résumé des informations, indiquant que la demande a été soumise avec succès. Cliquez sur les boutons pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la cueillette du colis.

J'ai ouvert un dossier pour votre demande de retenir votre envoi pour cueillette. Une fois arrivé au [lieu sélectionné](#), votre colis sera disponible pour cueillette pendant 5 jours ouvrables. Veuillez vous inscrire aux notifications et nous vous informerons dès que votre colis sera prêt. Numéro de dossier: CS-26087167

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui?

Oui

Non



Recevoir des mises à jour

Gérez de façon proactive tous vos envois futurs à un seul endroit.

Avec [Mes choix Purolator](#), recevez des notifications et personnalisez votre expérience de livraison pour tous vos envois futurs. [Inscrivez-vous à Mes choix Purolator](#) dès aujourd'hui!



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

➤ [Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Nouvelle tentative de livraison

La demande de nouvelle tentative de livraison est utilisée pour effectuer une deuxième tentative de livraison à l'adresse indiquée sur l'étiquette d'expédition. Pour soumettre une demande, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Saisissez « Nouvelle livraison » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant avec la demande de nouvelle tentative de livraison.

Nouvelle livraison 329818051248

Nous avons effectué une livraison le vendredi 7 novembre 2025 et personne n'était présent. Nous vous avons laissé un avis de passage indiquant où et comment récupérer votre colis. Si vous n'avez pas reçu d'avis de passage, inscrivez-vous pour recevoir les notifications. Une fois inscrit, nous vous enverrons un courriel avec les coordonnées du point de retrait dès que votre colis sera prêt à être récupéré.

Pour traiter la demande, veuillez authentifier votre envoi en fournissant le code postal de destination original

2. Vous devrez ensuite authentifier l'envoi en fournissant le code postal de destination original



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ [Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. Sélectionnez la date de relivraison dans le calendrier. Veuillez noter que les heures de livraison sont du lundi au vendredi entre 8 h et 21 h (heure locale). Nous ne pouvons pas vous fournir une heure exacte

Note: La date ne peut pas dépasser 5 jours ouvrables et ne peut pas tomber un week-end.

← **Novembre 2025** →

Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Confirmer

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

Expéditeur

Destinataire



Autre

4. Sélectionnez le type de demandeur (Expéditeur, Destinataire ou Autre).



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ **[Nouvelle tentative de livraison](#)**

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

5. Fournissez le nom et le numéro de téléphone du demandeur; le courriel est facultatif.

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Michel Tremblay

Numéro de téléphone

8887447123

Adresse courriel

custserv@purolator.com

Soumettre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ **[Nouvelle tentative de livraison](#)**

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais traiter votre demande de nouvelle livraison. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier.

Nom complet: Michel Tremblay



Numéro de téléphone: 8887447123



Adresse courriel:
custserv@purolator.com



Date de nouvelle livraison:
novembre 14, 2025



C'est correct

C'est incorrect



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ [Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

7. Vous recevrez le numéro de confirmation de la demande de retenue pour cueillette, accompagné d'un résumé des informations, indiquant que la demande a été soumise avec succès. Cliquez sur les boutons pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la cueillette du colis.

J'ai ouvert un dossier pour votre demande de relivraison avec les informations suivantes. Veuillez noter que les livraisons ont lieu entre 8h00 et 21h00 et qu'aucune heure de livraison précise ne peut être garantie.

Voici votre numéro de dossier : CS-26090105.

Veuillez noter que nous ferons de notre mieux pour livrer votre colis à la date souhaitée, mais certaines exceptions peuvent s'appliquer. Vous pouvez vous inscrire aux notifications pour être informé(e) de la date de livraison de votre colis.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui?

Oui

Non



Recevoir des mises à jour



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

➤ [Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de réacheminement

Une demande de réacheminement est requise lorsque vous voulez que l'envoi soit livré à une adresse différente, comme le lieu de travail du client. Pour soumettre une demande de réacheminement, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Saisissez « Réacheminement » avec le numéro de suivi. L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter la demande de réacheminement.

2. Répondez « Oui » à la question : « Le changement d'adresse de destination sur un colis peut entraîner des frais qui seront facturés sur un compte Purolator. Souhaitez-vous procéder ?

Réacheminement 329818051248

Changer l'adresse de destination du colis peut entraîner des frais qui doivent être facturés sur le compte de Purolator. Voulez-vous continuer? Veuillez noter que si vous répondez oui, le dépôt communiquera d'abord avec vous pour confirmer les frais, le cas échéant, et obtenir votre numéro de compte. Si vous êtes le destinataire et que vous n'avez pas de compte de Purolator, vous pouvez communiquer avec l'expéditeur pour lui demander de changer d'adresse. Vous pouvez également demander d'utiliser le service À retenir pour cueillette pour que le colis soit rendu disponible pour cueillette à l'un de nos emplacements pratiques.



Oui

Non

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Remarque: Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de réacheminement. Si c'est le cas, vous serez informé des prochaines étapes une fois que vous aurez fourni le numéro de suivi.

3. L'assistant virtuel fournira d'abord le statut de suivi.

4. Vous devrez ensuite authentifier l'envoi en fournissant le code postal de destination original

5. Sélectionnez la date de livraison dans le calendrier. Veuillez noter que les heures de livraison sont du lundi au vendredi entre 8 h et 21 h (heure locale). Nous ne pouvons pas vous fournir une heure exacte

Nous avons effectué une livraison le vendredi 7 novembre 2025 et personne n'était présent. Nous vous avons laissé un avis de passage indiquant où et comment récupérer votre colis. Si vous n'avez pas reçu d'avis de passage, inscrivez-vous pour recevoir les notifications. Une fois inscrit, nous vous enverrons un courriel avec les coordonnées du point de retrait dès que votre colis sera prêt à être récupéré.

Pour traiter la demande, veuillez authentifier votre envoi en fournissant le code postal de destination original (et non l'endroit où vous voulez qu'il soit livré).



← **Novembre 2025** →

Dim	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Confirmer



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)


[Soumettre une réclamation](#)

Remarque: Veuillez noter que les expéditeurs peuvent avoir demandé des restrictions spécifiques pour les demandes de réacheminement. Si c'est le cas, vous serez informé des prochaines étapes une fois que vous aurez fourni le numéro de suivi.

6. Cliquer sur le rôle qui vous définit:
Expéditeur, Destinataire ou Autre

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

[Expéditeur](#) [Destinataire](#)

 [Autre](#)


7. Veuillez fournir vos informations, puis cliquer sur soumettre.

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Numéro de téléphone

Adresse courriel

 [Soumettre](#)



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Inscrivez la nouvelle adresse de livraison, puis cliquez sur Soumettre.

Remarque: L'assistant virtuel ne peut pas réacheminer les envois vers une adresse située à l'extérieur de la province de livraison d'origine.

Je dois recueillir l'adresse où nous livrerons. Veuillez commencer à taper l'adresse en commençant par le numéro de rue. Si vous ne trouvez pas l'adresse avec la fonction de saisie automatique, merci de me le faire savoir.

Adresse

120 Hodsman Rd Regina, SK, S4N 5...

Soumettre



Je ne trouve pas l'adresse

9. Nous vous demanderons de confirmer l'adresse saisie.

J'ai cherché l'adresse, 120 Hodsman Rd Regina SK S4N 5X4. Est-ce exact?



Oui

Non



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

10. Vous pouvez fournir un code d'entrée et/ou un numéro d'unité ou de suite, si nécessaire.



Sauter

Veillez entrer votre code d'entrée.

Veillez entrer le numéro d'appartement ou de suite.



Sauter

11 Veillez confirmer s'il s'agit d'une compagnie ou d'une résidence.



Entreprise

Résidentiel

Le lieu de livraison est-il une adresse commerciale ou résidentielle?



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ **[Demande de réacheminement](#)**

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

12. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais traiter votre demande de réacheminement d'envoi. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier.

Date du réacheminement:
novembre 19, 2025



Nom du destinataire: Michel
Tremblay



Numéro de téléphone du
destinataire: 8887447123



Adresse de livraison: 30 Aero Dr NE
Calgary AB T2E 8Z9



Adresse courriel:
custserv@purolator.com



C'est correct

C'est incorrect



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

11. Le numéro de confirmation de votre requête vous sera fourni.

Très bien, j'ai soumis votre demande. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour toute demande de redirection. Le numéro de suivi de ce colis restera le même et vous pourrez continuer à suivre votre colis normalement.

Voici le numéro de dossier : CS-26121485.

Veillez noter que nous ferons de notre mieux pour livrer votre colis à la date souhaitée, mais des exceptions peuvent s'appliquer. Vous pouvez vous inscrire pour recevoir des notifications afin de savoir si votre demande a abouti et/ou quand votre colis sera livré.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui?

Oui

Non



Recevoir des mises à jour



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

➤ [Demande de réacheminement](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de retour à l'expéditeur

Une demande de retour à l'expéditeur est nécessaire lorsque vous souhaitez que l'envoi soit renvoyé à l'expéditeur. Pour commencer la demande de retour à l'expéditeur, il suffit de suivre les étapes ci-dessous.

1. Écrivez « Retour » suivi du numéro de suivi. L'assistant virtuel va maintenant vous aider à effectuer la demande de retour à l'expéditeur.

Retour 329818051347 ✓

Je crois comprendre que vous voulez retourner un colis. Pour m'assurer de vous guider correctement, avez-vous le colis avec vous ou s'agit-il d'un envoi que vous voulez que nous retournions à l'expéditeur initial?

J'ai un colis avec moi

Purolator a le colis

J'ai besoin d'aide pour autre chose



2. Cliquez sur le bouton "Purolator a le colis".



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

➤ [Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. Cliquez sur Oui, retourner le colis à l'expéditeur.

Je peux certainement envoyer une demande pour que cet envoi soit retourné à l'expéditeur. Veuillez noter que des frais de retour seront appliqués et facturés au payeur original. Voulez-vous procéder?

Oui, retourner le colis à l'expéditeur

Non, annuler cette demande



J'ai besoin d'aide pour autre chose

4. L'assistant virtuel fournira des détails sur le statut de votre envoi et vous demandera de fournir le code postal de destination original.

Nous avons effectué une livraison le mercredi 12 novembre 2025 et personne n'était présent. Nous vous avons laissé un avis de passage indiquant où et comment récupérer votre colis. Si vous n'avez pas reçu d'avis de passage, inscrivez-vous pour recevoir les notifications. Une fois inscrit, nous vous enverrons un courriel avec les coordonnées du point de retrait dès que votre colis sera prêt à être récupéré.

Pour traiter la demande, veuillez authentifier votre envoi en fournissant le code postal de destination original (et non l'endroit où vous voulez qu'il soit livré).



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

➤ [Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)


[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

5. Cliquer sur le rôle qui vous définit:
Expéditeur, Destinataire ou Autre

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

[Expéditeur](#) [Destinataire](#)

 [Autre](#)


6. Veuillez fournir vos informations, puis cliquer sur soumettre.

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom


Numéro de téléphone

Adresse courriel

 [Soumettre](#)

7. Vous pouvez fournir un numéro d'autorisation de retour, si applicable, ou cliquer sur Sauter.

Veuillez me fournir le numéro d'autorisation de retour ou les instructions. (Le message ne doit pas dépasser 150 caractères).

 [Sauter](#)



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

➤ [Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)


[Soumettre une réclamation](#)

8. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je soumettrai votre demande de retour de cet envoi. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier.

Nom: Michel Tremblay 

Numéro de téléphone: 8887447123 

Adresse courriel:
custserv@purolator.com 



C'est correct

C'est incorrect

J'ai soumis votre demande. Voici votre numéro de dossier : CS-26032923

Toute demande de retour entraîne des frais supplémentaires. Ces frais seront automatiquement facturés au payeur initial. Un nouveau numéro de suivi sera attribué à votre envoi une fois le processus de retour lancé. Vous pouvez toutefois continuer à le suivre avec le numéro de suivi actuel.

Si vous souhaitez annuler ou modifier cette demande, veuillez nous contacter au 1-888-744-7123. Vous pouvez vous inscrire aux notifications pour être informé(e) de l'état de votre envoi.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

➤ [Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de cueillette - Compagnie

Une demande de cueillette est nécessaire lorsque vous souhaitez que nous ramassions un envoi à votre adresse. Nous proposons deux types de cueillette : une cueillette pour une entreprise, planifiée sur un compte avec un profil existant, et une cueillette à domicile. Pour commencer la demande de cueillette pour une entreprise, il suffit de suivre les étapes ci-dessous. Les instructions pour la cueillette à domicile suivront.

1. Inscrivez "Prévoir une cueillette".

L'assistant virtuel vous aidera maintenant à prévoir votre cueillette

Prévoir une cueillette ✓

Avant de planifier une cueillette, vous pourriez vouloir déposer votre colis à l'un de nos emplacements pratiques; nous avons des points de dépôt disponibles près de vous.
Je peux vous fournir une liste de nos établissements les plus proches.

Points de dépôt

Planifier à mon adresse

Cueillette à une autre adresse



J'ai besoin d'aide pour autre chose

2. Cliquer sur "Planifier à mon adresse"

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

➤ **Compagnie**

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. Ensuite, sélectionnez si la cueillette est prête maintenant ou choisissez une date ou une heure ultérieure.

Remarque : si vous sélectionnez une date ou une heure future, un calendrier vous sera proposé pour choisir la date et l'heure auxquelles la cueillette sera prête..

4. Sélectionnez la destination de vos envois.

Les options sont:

- Au Canada
- À l'extérieur du Canada
- Tous les deux

5. Entrez votre numéro de téléphone. S'il y a plus d'un contact associé au dossier, vous devrez fournir un numéro d'extension, un code de localisation ou un numéro de compte.

Remarque : Si aucun contact n'est associé au numéro fourni, vous serez invité à planifier la cueillette en tant qu'invité ou à fournir un autre numéro.

Nous pouvons envoyer un chauffeur dès que possible, mais votre envoi doit être étiqueté et prêt. Votre envoi est-il prêt pour être expédié maintenant?

Oui, c'est prêt

Sélectionnez une date ou une heure future



Demande d'étiquette ou d'emballage

Votre colis reste-t-il au Canada ou est-il livré à l'extérieur du Canada?

Au Canada



À l'extérieur du Canada

Les deux



Veuillez me fournir votre numéro de téléphone.



Plus d'un contact a été trouvée pour ce numéro de téléphone. Veuillez me fournir le poste, le code de localisation ou le numéro de compte associé à votre dossier. Si vous ne l'avez pas, veuillez me le faire savoir.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

➤ [Compagnie](#)

• [Résidence](#)


[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Cliquer sur Oui pour confirmer l'adresse au dossier. Vous pourrez ensuite fournir des instructions si applicables.

L'adresse que j'ai au dossier est: 100-140 CHAMPLAIN Rue DIEPPE NB E1A 1N8, est-ce exact?




7. Entrez le nombre de pièces à ramasser ainsi que le poids total approximatif.

Très bien, merci. Veuillez indiquer le nombre de pièces de votre envoi et le poids total approximatif.

Pièces d'expédition au Canada

Poids de l'envoi au Canada

Mesure





[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

➤ **[Compagnie](#)**

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande. Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur le crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais traiter votre demande de cueillette.

Numéro de téléphone du contact:

Adresse de cueillette: -140 CHAMPLAIN
Rue DIEPPE NB E1A 1N8.

Modifier l'heure de fermeture: 6:00 PM

Modifier l'heure de disponibilité: 9:24 AM

Modifier l'emplacement de la cueillette: Porte avant

Modifier la date de cueillette: novembre 13, 2025

Modifier les renseignements sur un envoi au Canada: 1 lbs, 1 pièce(s)



C'est correct

C'est incorrect

J'ai programmé votre cueillette. Votre numéro de confirmation est le 16364482.

9. Une fois le demande soumise, l'assistant virtuel vous fournira le numéro de confirmation.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

➤ [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

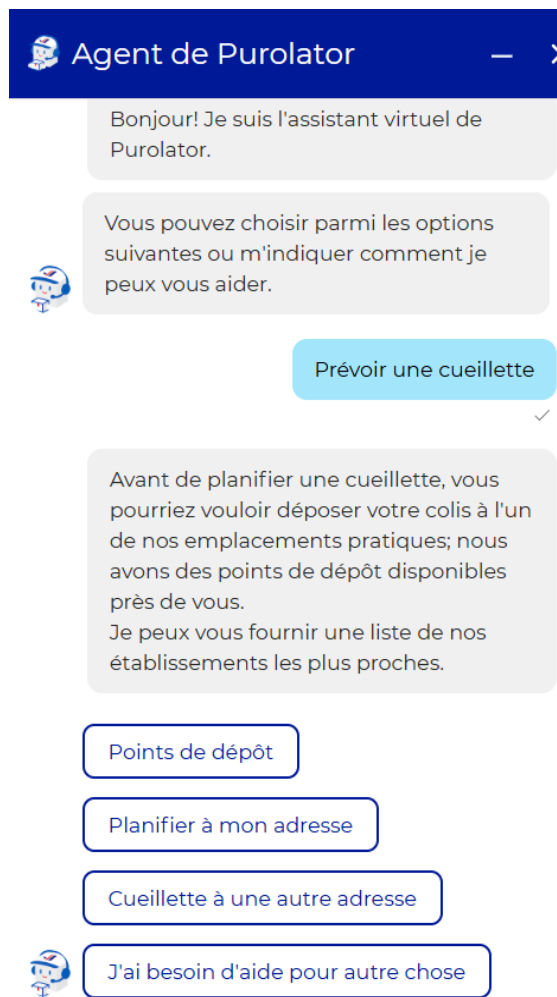
[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de cueillette - Résidence

Une demande de cueillette est requise lorsque vous souhaitez que nous récupérions un envoi à votre résidence. Pour soumettre une demande de cueillette, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Inscrivez "Prévoir une cueillette". L'assistant virtuel vous aidera maintenant à prévoir votre cueillette.



The screenshot shows a chat window titled "Agent de Purolator". The messages are as follows:

- Agent: Bonjour! Je suis l'assistant virtuel de Purolator.
- User: Vous pouvez choisir parmi les options suivantes ou m'indiquer comment je peux vous aider.
- User: [Prévoir une cueillette](#)
- Agent: Avant de planifier une cueillette, vous pourriez vouloir déposer votre colis à l'un de nos emplacements pratiques; nous avons des points de dépôt disponibles près de vous. Je peux vous fournir une liste de nos établissements les plus proches.

Below the chat, there are four buttons:

- Points de dépôt
- Planifier à mon adresse
- Cueillette à une autre adresse
- J'ai besoin d'aide pour autre chose

2. Sélectionnez « Planifier à mon adresse ». Si c'est pour une autre adresse, vous devrez nous contacter

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. Si c'est prêt maintenant, sélectionnez « Oui, c'est prêt » ou cliquez sur « Sélectionner une date ou une heure ultérieure ».

Nous pouvons envoyer un chauffeur dès que possible, mais votre envoi doit être étiqueté et prêt. Votre envoi est-il prêt pour être expédié maintenant?

Oui, c'est prêt

Sélectionnez une date ou une heure future



Demande d'étiquette ou d'emballage

4. Sélectionnez la destination de vos envois.

Les options sont:

- Au Canada
- À l'extérieur du Canada
- Tous les deux

Votre colis reste-t-il au Canada ou est-il livré à l'extérieur du Canada?

Au Canada



À l'extérieur du Canada

Les deux

5. Entrez votre numéro de téléphone.



Veillez me fournir votre numéro de téléphone.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ **[Résidence](#)**

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

6. Cliquez sur Planifier une cueillette en tant qu'invité

Aucun contact n'est associée à ce numéro de téléphone. Je peux planifier votre cueillette en tant qu'invité.

Fournir un autre numéro



Planifier une cueillette en tant qu'invité

7. Cliquez sur Entreprise ou Résidentiel selon ce qui s'applique à votre adresse.

Faisons-nous une cueillette à une entreprise ou à une résidence?



Entreprise

Résidentiel

8. Nous vous demanderons de choisir la catégorie d'envoi que vous expédiez.

Est-ce un retour prépayé ou un retour de spécimen?

Retour

Échantillon de laboratoire



Autre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

9. Veuillez fournir vos informations

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Michel Tremblay

Numéro de téléphone

8887447123

Adresse courriel

custserv@purolator.com

Soumettre



10. Veuillez fournir votre adresse

Je dois recueillir l'adresse à laquelle nous devons ramasser. Veuillez commencer à taper l'adresse en commençant par le numéro de rue. Si vous ne trouvez pas l'adresse avec la fonction de saisie automatique, merci de me le faire savoir.

Adresse

1-140 Rue Champlain Dieppe, NB, ... |

Soumettre

11. Nous vous demanderons de confirmer l'adresse saisie.

J'ai cherché l'adresse, 1-140 Champlain rue Dieppe NB E1A 1N8. Est-ce exact?



Oui

Non



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ **[Résidence](#)**

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

12. Sélectionnez l'emplacement pour la cueillette.

13. Veuillez fournir le code d'entrée et instruction, si applicable

14. Vous pouvez modifier le nombre de pièces et le poids, puis cliquer sur « Soumettre ».

S'il vous plaît dites-moi, à quel endroit votre envoi sera t'il disponible pour la cueillette? Les endroits communs sont:

Porte avant

Porte arrière



Réception

Autre



Veuillez entrer votre code d'entrée.

Veuillez entrer le numéro d'appartement ou de suite.

Très bien, merci. Veuillez indiquer le nombre de pièces de votre envoi et le poids total approximatif.

Pièces d'expédition au Canada

1

Poids de l'envoi au Canada

1

Mesure

impériale (lbs)

Soumettre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

15. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer toutes les informations que vous avez fournies et vous donnera la possibilité de modifier votre demande avant de la soumettre.

Si les informations sont exactes, sélectionnez « C'est correct ». Sinon, vous pouvez modifier la demande en cliquant sur le crayon à côté des données que vous souhaitez mettre à jour.

16. Une fois la demande soumise, l'assistant virtuel vous fournira un numéro de confirmation.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais traiter votre demande de cueillette.
Numéro de téléphone du contact:

Adresse de cueillette: -140 CHAMPLAIN
Rue DIEPPE NB E1A 1N8.

Modifier l'heure de fermeture: 6:00 PM

Modifier l'heure de disponibilité: 9:24 AM

Modifier l'emplacement de la cueillette: Porte avant

Modifier la date de cueillette: novembre 13, 2025

Modifier les renseignements sur un envoi au Canada: 1 lbs, 1 pièce(s)



C'est correct

C'est incorrect

J'ai programmé votre cueillette. Votre numéro de confirmation est le 16364484.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

➤ [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Demande de fournitures

Une demande de fournitures est requise lorsque vous désirez commander des fournitures d'expédition de Purolator. Pour soumettre une demande de fournitures, suivez simplement les étapes ci-dessous.

1. Inscrivez "Commander des fournitures".
L'assistant virtuel vous aidera maintenant à traiter votre demande de fournitures.



Bonjour! Je suis l'assistant virtuel de Purolator.

Vous pouvez choisir parmi les options suivantes ou m'indiquer comment je peux vous aider.

Commander des fournitures

2. Oui, à mon adresse ». S'il s'agit d'une autre adresse, vous devrez nous contacter.

Je peux certainement commander des fournitures pour vous. Doivent-elles être livrées à votre adresse?

Oui, à mon adresse

Non, une autre adresse



J'ai besoin d'aide pour autre chose



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

- [Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. Inscrivez votre numéro de téléphone.



Veillez me fournir votre numéro de téléphone.

4. Vous devrez fournir votre numéro de compte afin de poursuivre votre demande.

Afin de m'assurer que j'ai le bon dossier, pouvez-vous s'il vous plaît confirmer votre numéro de compte?



Je ne l'ai pas

5. Confirmez si l'adresse que nous avons dans le dossier est correcte. Si incorrect, vous devrez nous contacter.

L'adresse que j'ai au dossier est: 100-140 CHAMPLAIN Rue DIEPPE NB E1A 1N8, est-ce exact?



Oui

Non

6. Vous pouvez fournir votre adresse courriel ou sélectionner « Sauter » pour continuer

Souhaitez-vous recevoir une notification par courriel dès que votre commande de fournitures est expédiée ? Saisissez votre adresse courriel pour être averti(e) ou cliquez simplement sur « Sauter » si vous préférez ne pas recevoir de courriel.



Sauter



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

7. Sélectionnez toutes les fournitures que vous souhaitez commander et cliquez sur « Soumettre ». Vous pouvez utiliser le menu déroulant pour voir les fournitures disponibles ou saisir le nom de la fourniture.

Veillez noter que vous pouvez commander jusqu'à 5 fournitures différentes.

Quelles fournitures voulez-vous commander?

Fourniture 1

Manuscrit - Connaissance national

Express Boîte

Trousses internationales (connaissance et pochette)

Étiquettes Signature non requise - Origine (OSNR)

Fourniture 2

Fourniture 3

Fourniture 4

Fourniture 5



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

- [Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

8. Sélectionnez la quantité requise à l'aide du menu déroulant. Cliquer sur "Soumettre" une fois terminé.

Quelles quantités voulez-vous commander?
Veuillez noter que les quantités indiquées sont les seules options disponibles.

Étiquettes Signature non requise - Origine (OSNR)

10

Express Boîte

10

Soumettre



Parlez à un agent

9. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer les informations recueillies.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Si c'est le cas, je vais continuer.

Étiquettes Signature non requise -
Origine (OSNR) - 10 unités



Express Boîte - 10 unités



C'est correct

C'est incorrect

[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)



10. Une fois la demande soumise, l'assistant virtuel vous fournira un numéro de confirmation.

Parfait ! J'ai bien soumis votre demande de fournitures. Votre numéro de confirmation est le **SR-3434513**. Veuillez noter que le traitement de votre demande peut prendre jusqu'à 10 jours ouvrables. Si vous souhaitez modifier cette commande, veuillez nous contacter au 1-888-744-7123.

Saviez-vous que vous pouvez éviter les retards liés aux étiquettes d'expédition manuelles grâce à notre application Purolator Mobile®? Pour en savoir plus, choisissez l'option ci-dessous. Avez-vous besoin d'aide avec autre chose?

Oui

No



Plus d'infos sur l'application mobile



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

➤ [Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Ouvrir un dossier de recherche

Un dossier de recherche est nécessaire s'il n'y a pas de mises à jour sur les lectures optiques de l'envoi et que la date de livraison estimée est dépassée.

L'assistant virtuel vous confirmera qu'une recherche est nécessaire et vous fournira des instructions étape par étape.

1. Saisissez "Ouvrir une recherche". Une fois que vous fournissez le numéro de colis, l'assistant virtuel vous aidera avec votre demande.

2. Si un dossier de recherche est effectivement nécessaire, l'assistant virtuel vous demandera si vous êtes l'expéditeur, le destinataire ou un tiers (autre).

Ouvrir une recherche 329818051388

Nous avons cet envoi et il est en route vers sa destination finale. Le statut n'a pas été mis à jour aujourd'hui.

Il semble qu'il n'y ait pas de dossier de recherche d'ouvert pour ce numéro de suivi. Il faudrait que je crée un dossier pour vous afin qu'un spécialiste des recherches puisse mener une enquête plus approfondie. Rassemblons quelques informations.

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

Expéditeur

Destinataire



Autre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

3. Il vous sera demandé de fournir votre nom complet ainsi que votre numéro de téléphone et votre adresse courriel.

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Michel Tremblay

Numéro de téléphone

8887447123

Adresse courriel

custserv@purolator.com

Soumettre



Veuillez commencer à taper l'adresse en commençant par le numéro de la rue. Si vous ne trouvez pas l'adresse avec la fonction de saisie automatique, merci de me le faire savoir.

Adresse

1855 Rue Champlain Dieppe, NB, E... |

Soumettre



Je ne trouve pas l'adresse

4. Veuillez fournir votre adresse.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

5. Une fois saisi, vous devrez fournir une description du contenu du ou des colis et/ou entrer un lien Web de l'article.

Veuillez fournir une description du contenu ou un lien web vers le(s) produit(s), si disponible. Cela pourrait aider notre équipe à identifier votre article si la boîte extérieure l'identifie. Il peut également être utile de connaître le contenu, dans le cas rare où l'étiquette d'expédition aurait été endommagée ou retirée du colis. (Veuillez noter que vous disposez d'un maximum de 150 caractères).



Sauter

6. Vous verrez un résumé des informations fournies. Si tout est exact, cliquez sur « C'est correct » pour enregistrer votre demande.

Vous pouvez modifier n'importe quel champ en cliquant sur l'icône en forme de crayon à côté de l'élément que vous souhaitez mettre à jour.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier. Si c'est exact, je vais lancer la demande de recherche.

Nom: Michel Tremblay



Numéro de téléphone: 8887447123



Description: manteau noir grandeur medium 178.99\$



Adresse courriel: custserv@purolator.com



C'est correct

C'est incorrect



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

7. Pour accélérer votre recherche, vous pouvez téléverser vos documents justificatifs directement à l'aide de notre assistant virtuel.

Cliquez sur « Téléverser ».

Remarque : Vous pouvez téléverser jusqu'à 8 fichiers.



Pour nous aider à mieux identifier votre contenu, souhaitez-vous télécharger un fichier ou une image ?

[Télécharger les documents](#)

[Sauter](#)

8. La recherche sera sauvegardée et vous recevrez un numéro de confirmation.

J'ai transmis avec succès les informations à notre service de recherche. Votre numéro de recherche est : CS-26032962. L'un de nos spécialistes de la recherche examinera votre cas et vous contactera dès que possible. En attendant, je peux vous inscrire pour recevoir des notifications par courriel. Je vous prie de m'excuser pour tout inconvenient que cela pourrait avoir causé.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui ?

[Oui](#)

[Non](#)



[Recevoir des mises à jour](#)



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

10. La recherche sera sauvegardée et vous recevrez un numéro de confirmation.

J'ai transmis avec succès les informations à notre service de recherche. Votre numéro de recherche est : CS-26032958. L'un de nos spécialistes de la recherche examinera votre cas et vous contactera dès que possible. En attendant, je peux vous inscrire pour recevoir des notifications par courriel. Je vous prie de m'excuser pour tout inconvénient que cela pourrait avoir causé.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui?

Oui

Non



Recevoir des mises à jour



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

➤ [Ouvrir une recherche](#)

[Soumettre une réclamation](#)

Soumettre une réclamation

Soumettre une demande de réclamation est nécessaire lorsqu'un colis est considéré comme perdu, qu'il manque une partie de son contenu ou s'il est endommagé. Pour commencer les démarches, il vous suffit de suivre les étapes ci-dessous.

1. Inscrivez "Réclamation". L'assistant virtuel vous aidera à remplir votre demande

2. Choisissez une raison. Le menu déroulant offre les choix suivants:

- Endommagé
- Contenu manquant (colis reçu)
- Colis non reçu
- Frais d'expédition seulement




Réclamation 329818051248 ✓

Je peux certainement soumettre une réclamation pour vous.

Veuillez sélectionner la raison de la réclamation parmi les choix ci-dessous

|Sélectionnez

- Endommagé 
- Contenu manquant (envoi reçu)
- Envoi non reçu
- Frais d'expédition uniquement

Soumettre



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)
- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

3. Indiquez si vous êtes l'expéditeur, receveur ou autre.

Êtes-vous l'expéditeur ou le destinataire de cet envoi?

Expéditeur

Destinataire



Autre

4. Veuillez fournir votre nom et numéro de téléphone. L'adresse courriel est optionnelle.

Veuillez remplir vos informations dans le formulaire ci-dessous.

Nom

Numéro de téléphone

Adresse courriel

Soumettre



Êtes-vous situé au Canada, aux États-Unis ou dans un autre pays?

Je suis au Canada



Je suis aux États-Unis

Autre pays

5. Répondez si vous êtes situé au Canada ou ailleurs.



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

6. Inscrivez votre adresse

En cas de règlement, à quelle adresse devons-nous envoyer le chèque ?
Veuillez commencer à saisir l'adresse en commençant par le numéro de rue. Si vous ne trouvez pas l'adresse avec la fonction de saisie automatique, veuillez me le faire savoir.

Adresse

1855 Champlain St Dieppe, NB, E1A...|

Soumettre



Je ne trouve pas l'adresse

Veuillez entrer votre code d'entrée.



Sauter

Veuillez entrer le numéro d'appartement ou de suite.



Sauter

7. Veuillez fournir le code d'entrée et instruction, si applicable



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

- [Compagnie](#)

- [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

10. Inscrivez le montant réclamé

8. Veuillez fournir une description du contenu.

Veuillez me fournir une brève description de votre réclamation. Veuillez inclure autant de détails que possible, ainsi qu'une description du contenu (article, marque, modèle, numéro de série, le cas échéant). Notez que vous disposez d'un maximum de 245 caractères.



Manteau hiver noir grandeur Medium 178.99\$

9. Entrez le nom de la personne ou de l'organisation à qui le règlement sera adressé si votre réclamation est approuvée.

En cas de paiement, quel nom doit figurer sur le chèque?



Mon nom complet

Autre

10. Inscrivez le montant réclamé

Quel est le montant total que vous souhaitez réclamer ? Veuillez noter que les frais d'expédition doivent être exclus de ce montant.



11. Vous pouvez fournir un numéro de référence interne ou cliquer sur Sauter si non applicable.

Veuillez me fournir le numéro de référence interne que vous souhaitez que j'ajoute à votre réclamation.



Sauter



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

12. L'assistant virtuel vous demandera de confirmer toutes les informations que vous avez fournies et vous donnera la possibilité de modifier votre demande avant de la soumettre.

Si elles sont exactes, sélectionnez *C'est correct*. Sinon, vous pouvez modifier la demande en sélectionnant l'icône appropriée.

Merci! Veuillez confirmer que les renseignements ci-dessous sont exacts. Pour modifier l'information ci-dessous, veuillez cliquer sur l'icône du crayon à côté de l'élément que vous voulez modifier.

Nom: Michel Tremblay



Nom sur le chèque: Michel Tremblay



Numéro de téléphone: 8887447123



Adresse courriel:
custserv@purolator.com



Montant réclamé: 178.99\$



Référence interne: rts123456



Brève description: manteau noir
grandeur medium rt123456 178.99\$



C'est correct

C'est incorrect



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

12. Afin d'accélérer le processus de réclamation, vous pouvez téléverser des documents. Cliquez sur *Télécharger des documents*

13. Vous pouvez glisser-déposer ou sélectionner « Parcourir les fichiers » pour téléverser.
Remarque: Vous pouvez téléverser jusqu'à 8 fichiers.

Pour accélérer le traitement de votre réclamation, veuillez soumettre les documents suivants :

- Une copie du connaissance ou du manifeste original de Purolator (obtenu de l'expéditeur)
 - Une copie de la facture originale justifiant le montant réclamé. Cette facture doit préciser le détail des coûts réels réclamés. Ces coûts ne doivent refléter que vos coûts de grossiste/fabricant et ne pas comprendre la majoration de détail ni le profit.
 - Une copie du Rapport d'inspection des dommages (si applicable)
 - Une copie de la facture des réparations (si applicable)
 - Photos des articles endommagés, y compris les emballages internes et externes (si applicable)
 - Tout autre document justificatif pertinent
- Souhaitez-vous télécharger ces documents maintenant ou préférez-vous les envoyer par courriel ou par la poste?



Télécharger les documents

Sauter



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ **[Soumettre une réclamation](#)**

14. La réclamation sera sauvegardée et vous recevrez un numéro de confirmation.

J'ai bien reçu vos infos. Votre numéro de réclamation est : 000699229-20251118.

Désolé pour le désagrément. Une fois la réclamation traitée, un de nos spécialistes vous contactera.

Gardez tous les colis endommagés, y compris les emballages, jusqu'à ce que la réclamation soit finalisée. Notez que toutes les réclamations seront évaluées selon les conditions générales de service de Purolator.

Si vous avez besoin de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter notre bureau national des réclamations, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure de l'Est).

E-mail : claims@purolator.com

Téléphone : 1-800-461-0540.

Y a-t-il autre chose que je puisse faire aujourd'hui?

Oui

Non



Recevoir des mises à jour



[Accéder à l'assistant virtuel](#)

[Type de demandes](#)

[Soumettre une demande](#)

[Demande de correction d'adresse](#)

[Faire retenir un envoi pour cueillette](#)

[Nouvelle tentative de livraison](#)

[Demande de réacheminement](#)

[Retour à l'expéditeur](#)

Demandes de cueillette:

• [Compagnie](#)

• [Résidence](#)

[Demande de fournitures](#)

[Ouvrir une recherche](#)

➤ [Soumettre une réclamation](#)

Apprenez-en davantage sur la manière dont Purolator peut répondre aux besoins de votre entreprise sur www.purolator.com.

Pour obtenir des réponses à vos questions, veuillez contacter votre représentant des ventes ou votre spécialiste d'implantation client de Purolator.

