Modification nº 1 des Modalités et conditions de service de Purolator

À compter du 30 mars 2026, les Modalités et conditions de service de Purolator, publiées le 1er avril 2024 (« Modalités et conditions »), seront modifiées. Les modalités modifiées ou ajoutées sont présentées ci-dessous dans la présente Modification nº 1 aux Modalités et conditions. Sauf modification ou ajout apportés par la présente Modification nº 1, les Modalités et conditions demeurent pleinement en vigueur.

1. Services de retour Purolator[MC]

Les modifications suivantes sont appliquées aux Services de retour Purolator à la rubrique « Services de livraison de Purolator – Services au Canada – Services de messagerie » à la page 5 :

Texte original :

Les Services de retour Purolator[MC] sont offerts aux Clients ayant un compte pour des Envois expédiés par service de messagerie confiés à Purolator à certains points d'accès pour un transport au Canada. Les Envois expédiés par service de messagerie avec Services de retour Purolator[MC] doivent être déclarés et préparés à l'aide d'un Système d'expédition automatisé. Le Connaissement de retour correspondant peut être inclus avec un Envoi sortant (« Service de retour sortant ») ou créé indépendamment sans être associé à un Envoi sortant (« Service de gestion des retours »).

Texte modifié :

Les services de retour Purolator[MC] comprennent Purolator Express[MD] Retour et Purolator Routier[MC] Retour (collectivement, les « Services de retour Purolator[MC] ») Les Services de retour Purolator[MC] sont offerts aux Clients ayant un compte pour des Envois expédiés par service de messagerie confiés à Purolator à certains points d'accès pour un transport au Canada. Les Envois expédiés par service de messagerie avec Services de retour Purolator[MC] doivent être déclarés et préparés à l'aide d'un Système d'expédition automatisé. Le Connaissement de retour correspondant peut être inclus avec un Envoi sortant (« Service de retour sortant ») ou créé indépendamment sans être associé à un Envoi sortant (« Service de gestion des retours »).

Le Client est responsable de s'assurer qu'un Envoi expédié par service de messagerie avec Services de retour Purolator[MC], y compris en cas d'une demande de cueillette par les Services de retour, respecte chacun des critères suivants :

...

Pour certaines destinations au Canada, une demande de cueillette peut être ajoutée aux Services de retours Purolator[MC] moyennant des frais supplémentaires. Voir « Services spéciaux de Purolator – Cueillette des retours Purolator »).

...

2. Purolator Express[MD] Retour

Nouveau service ajouté à la rubrique « Services de livraison de Purolator – Services au Canada – Services de messagerie » :

Un Service de retour Purolator[MC]. Livraison garantie[*] à partir de certains points au Canada et à destination de la plupart

des points au Canada pour la Fin de la journée le prochain jour ouvrable. Toutefois, si la livraison ne peut se faire pour le jour ouvrable suivant, la livraison sera garantie* au plus tard pour la Fin de la journée le jour ouvrable indiqué par Purolator.

3. Purolator Routier^MC Retour

Nouveau service ajouté à la rubrique « Services de livraison de Purolator – Services au Canada – Services de messagerie » :

Un Service de retour Purolator^MC. Livraison à partir de certains points au Canada et à destination de la plupart des points au Canada pour la Fin de la journée en un jour ouvrable ou plus selon les points d'origine et de destination sélectionnés. En aucun cas les Envois expédiés avec le service Routier de Purolator ne donnent droit à une garantie.

4. Garanties de service : Pour les Envois expédiés par service de messagerie

Mise à jour des passages suivants dans la rubrique « Garanties de service – Pour les Envois expédiés par service de messagerie » à la page 9

Texte original :

Si Purolator livre un Envoi expédié par service de messagerie garanti après l'heure de livraison garantie applicable, le jour de la livraison garantie applicable, Purolator, à la demande du Client, remboursera ou créditera (à la discrétion de Purolator) le Tarif du service et les Taxes (à l'exclusion des Frais supplémentaires et des Frais de dédouanement) payés par le Client à Purolator pour un Envoi (voir « Remboursement aux termes des garanties de service de Purolator »). Si Purolator ne peut livrer un Envoi expédié par service de messagerie garanti le jour de la livraison garantie applicable, la livraison sera effectuée d'ici la fin de la journée le jour ouvrable indiqué par Purolator.

Texte modifié :

Sous réserve de toutes les restrictions et conditions énoncées dans les présentes Modalités et conditions, pour les payeurs basés au Canada et aux États-Unis, sur demande, Purolator peut rembourser ou créditer à la facture applicable une partie des frais d'expédition si Purolator ne parvient pas à livrer l'Envoi expédié par service de messagerie garanti après l'heure ou le jour de la livraison garantie applicable. Lorsque Purolator détermine que l'Envoi a été livré après l'heure ou la date promises, elle peut, à la demande du payeur, rembourser ou créditer (à la discrétion de Purolator) la moitié du Tarif du service et les Taxes (à l'exclusion des Frais supplémentaires et des Frais de dédouanement) payés par le payeur à Purolator pour un Envoi. Si Purolator ne peut livrer un Envoi expédié par service de messagerie garanti le jour de la livraison garantie applicable, la livraison sera effectuée d'ici la fin de la journée le jour ouvrable indiqué par Purolator. Toute portion des frais d'un Envoi remboursée ou créditée constitue le recours exclusif pour obtenir réparation.

Les restrictions suivantes s'appliquent aux Envois expédiés par service de messagerie garanti :
...

(iv) Pour avoir droit à la garantie de service, aucune des Pièces de l'Envoi ne doit peser plus de 70 lb (environ 32 kg). Il est entendu que, lorsqu'une Pièce d'un Envoi pèse plus de 70 lb (environ 32 kg), aucune des Pièces de l'Envoi ne sera garantie.

(v) L'Envoi, y compris chaque Pièce qui le compose, doit être enregistré ou lu dans le système d'expédition de Purolator, indiquant qu'il est passé dans le réseau de Purolator.

(vi) Purolator se réserve le droit de refuser toute demande de remboursement ou de crédit des frais d'expédition

pour un Envoi qui est soit a) effectué par une partie autre que le payeur des frais d'expédition ou b) fondé sur des renseignements obtenus par une partie autre que le payeur des frais d'expédition.

...

Outre les restrictions précitées, les conditions suivantes s'appliquent :

(i) La garantie de service peut être suspendue, modifiée ou révoquée à la seule discrétion de Purolator. Lorsque la garantie de service est suspendue, aucun recours ni remboursement de frais n'est possible pour tout Envoi livré au-delà de l'heure ou de la date promises.

(ii) La garantie de service ne s'applique pas à un Envoi dont l'une des Pièces est ou nécessite l'un des éléments suivants :

...

e) Envois pour lesquels Purolator estime que le point d'expédition ou de destination est un point isolé, lorsque ces points ne sont pas directement desservis par Purolator;

f) Envoi non livrable, tel que déterminé par Purolator;

g) Envois retardés en raison d'un emballage inadéquat;

k) Envoi confié par un Client qui se livre à la revente de tout service de Purolator;

l) Envoi confié à Purolator pendant les sept jours civils précédant le jour de Noël et livré dans les quatre-vingt-dix (90) minutes suivant l'heure de livraison promise pour le service choisi.

(iii) Sous réserve des exceptions énoncées au point (ii) ci-dessus, si au moins une des Pièces (mais pas toutes) d'un Envoi expédié par service de messagerie garanti n'est pas livrée conformément à la garantie de service applicable, Purolator remboursera ou créditera, à sa discrétion et à la demande d'un Client, la moitié du Tarif du service associé aux Pièces qui n'ont pas été livrées à l'heure ou à la date promise.

...

Remboursements aux termes des garanties de service de Purolator

Pour obtenir un remboursement ou un crédit, si applicable en vertu des garanties de service de Purolator, Purolator doit recevoir la demande de remboursement ou de crédit pour un Envoi auquel s'applique une garantie de livraison dans (i) les quinze (15) jours suivant la date originale de la facture pour les clients détenteurs de compte, ou (ii) dans les quinze (15) jours suivant la date d'acceptation de l'Envoi pour les clients qui ne possèdent pas de compte. Pour demander un remboursement ou un crédit, les Clients doivent appeler au numéro figurant sur leur facture ou leur reçu et être en mesure de fournir le Numéro de connaissement de l'Envoi faisant l'objet de la réclamation.

Purolator se réserve le droit d'imposer des frais au Client pour les demandes de remboursement ou de crédit aux termes des garanties de service lorsque le ou les Envois en question sont livrés ou ont été livrés conformément à la promesse. Veuillez consulter les Guides tarifaires de Purolator, se trouvant sur purolator.com pour obtenir des renseignements sur les frais.

5. Services spéciaux de Purolator – ExpressCheque[MD]

La rubrique « Services spéciaux de Purolator – ExpressCheque[MD] » est par la présente mise à jour pour supprimer les mandats postaux comme mode de paiement pour ce service spécial. Toutes les mentions des mandats postaux sont réputées être supprimées en conséquence – page 13

6. Services spéciaux de Purolator – Cueillette par les Services de retour Purolator

Nouveau service spécial ajouté

Pour certaines destinations au Canada, une demande de cueillette peut être ajoutée aux Services de retours Purolator[MC] moyennant des frais supplémentaires. Un Client peut choisir ou permettre la cueillette d'un Envoi expédié par service de messagerie pour les Services de retour Purolator[MC]. Lorsque ce service supplémentaire est demandé, des frais supplémentaires s'appliqueront. Veuillez consulter les Guides tarifaires de Purolator, se trouvant sur purolator.com pour obtenir des renseignements sur les frais.

7. Services spéciaux de Purolator – Soins de santé plus

Nouveau service spécial ajouté

Soins de santé plus peut être ajouté à certains Envois expédiés par service de messagerie Purolator Express au Canada ou vers le Canada à partir des États-Unis, sur une base préapprouvée pour certains Clients avec compte. Soins de santé plus offre une manutention, une visibilité et une récupération améliorées (lorsque possible) au sein du réseau de distribution de Purolator. Lorsque l'option « Soins de santé plus » est sélectionnée, un supplément sera facturé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les restrictions géographiques et autres restrictions afférentes aux services pouvant être appliquées par Purolator, le cas échéant, veuillez communiquer avec Purolator.

Lorsque l'Envoi expédié par service de messagerie Purolator Express sous-jacent est garanti, la rubrique « Garanties de service » des présentes Modalités et conditions s'applique; les Envois ou Pièces exclus d'une garantie de service resteront exclus malgré l'ajout de Soins de santé plus à l'Envoi pertinent. Voir « Garanties de service ».

8. Expédition manuelle

Mis à jour pour s'appliquer aux Envois expédiés par service de messagerie et aux Envois LTL – Page 21

Texte original :

Un supplément sera facturé pour les Envois expédiés par service de messagerie si le Client utilise un Connaissement manuscrit ou si le Connaissement doit être traité manuellement par Purolator (p. ex. pour des manifestes).

Texte modifié :

Un supplément sera facturé pour les Envois expédiés par service de messagerie ou les Envois LTL si le Client utilise un Connaissement manuscrit ou si le Connaissement doit être traité manuellement par Purolator (p. ex. pour des manifestes).

9. Modes de signature

Déplacé, tel quel, dans la rubrique « Confier des envois à Purolator ».

10. Envois non livrables

Les modifications suivantes sont appliquées aux Envois non livrables à la rubrique « Livraison des envois » à la page 37

Texte original :

Les Envois qui ne peuvent être livrés pour quelque raison que ce soit, notamment, mais sans s'y limiter, en raison d'erreurs ou d'omissions sur le Connaissement, d'un refus par le Destinataire, de l'incapacité du Destinataire de présenter une Preuve d'âge pour un Envoi avec service SAR ou de l'omission du Destinataire de cueillir un Envoi retenu aux fins de cueillette, seront retournés à l'Expéditeur à ses frais par Purolator. Purolator facturera à l'Expéditeur les frais de la livraison initiale ainsi que les frais du retour.

Texte modifié :

Les Envois qui ne peuvent être livrés pour quelque raison que ce soit, notamment, mais sans s'y limiter, en raison d'erreurs ou d'omissions sur le Connaissement, d'un refus par le Destinataire, de l'inaccessibilité du lieu de livraison, de l'incapacité

du Destinataire de présenter une Preuve d'âge pour un Envoi avec service SAR ou de l'omission du Destinataire de cueillir un Envoi retenu aux fins de cueillette, seront retournés à l'Expéditeur à ses frais par Purolator. Purolator facturera à l'Expéditeur les frais de la livraison initiale ainsi que les frais du retour.

11. Événements indépendants de la volonté de Purolator

Les modifications suivantes sont appliquées aux Événements indépendants de la volonté de Purolator à la rubrique « Responsabilité de Purolator » à la page 40

Texte original :

Purolator ne sera pas tenue de rembourser ni de créditer à un Client (payeur) ses frais d'expédition et ne sera nullement responsable des pertes, dommages, retards, non-livraisons, erreurs de livraison ou défaillances de service, résultant d'événements indépendants de la volonté de Purolator, y compris, mais sans y être limité, de tout acte, de toute erreur ou de toute omission de la part de l'Expéditeur, du propriétaire, du Destinataire ou de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, de tout défaut ou vice inhérent de l'Envoi, de toute indication ou adresse incorrecte ou inadéquate sur le Connaissement, des cas de force majeure, des périls de l'air, des conditions météorologiques, des retards dus à un problème mécanique, des perturbations des réseaux de transport aérien et routier, des actions d'ennemis du peuple, des crises de santé publique, des mises en quarantaine, de la guerre, de grèves ou d'autres perturbations de la main-d'œuvre, de toute entité (y compris les vendeurs, les fournisseurs ou les clients), d'actes de terrorisme, d'émeutes et d'agitations populaires ou d'actions des autorités publiques (y compris des agents de douane et des services sanitaires) ayant un pouvoir réel ou apparent, de retards lors du dédouanement, l'absence de document(s) pour procéder à l'importation/exportation ni de tout Envoi nécessitant une manutention, des documents ou un acheminement spéciaux.

Texte modifié :

Purolator ne sera pas tenue de rembourser ni de créditer à un Client (payeur) ses frais d'expédition et ne sera nullement responsable des pertes, dommages, retards, non-livraisons, erreurs de livraison ou défaillances de service, résultant d'événements indépendants de la volonté de Purolator, y compris, mais sans y être limité, de tout acte, de toute erreur ou de toute omission de la part de l'Expéditeur, du propriétaire, du Destinataire ou de toute autre personne ayant un intérêt dans l'Envoi, de tout défaut ou vice inhérent de l'Envoi, de toute indication ou adresse incorrecte ou inadéquate sur le Connaissement, des lieux d'origine ou de destination inaccessibles, des cas de force majeure, des périls de l'air, des conditions météorologiques, des retards dus à un problème mécanique, des perturbations des réseaux de transport aérien et routier, des perturbations ou des défaillances des systèmes de communication ou d'information (y compris les vendeurs, les fournisseurs ou les clients), des actions d'ennemis du peuple, des crises de santé publique, des mises en quarantaine, de la guerre, de grèves ou d'autres perturbations de la main-d'œuvre, de toute entité (y compris les vendeurs, les fournisseurs ou les clients), d'actes de terrorisme, d'émeutes et d'agitations populaires ou d'actions des autorités publiques (y compris des agents de douane et des services sanitaires) ayant un pouvoir réel ou apparent, de retards lors du dédouanement, l'absence de document(s) pour procéder à l'importation/exportation ni de tout Envoi nécessitant une manutention, des documents ou un acheminement spéciaux.

12. Réclamations pour perte d'Envois ou pour dommages subis par ceux-ci

Les modifications suivantes sont appliquées aux Réclamations pour perte d'Envois ou pour dommages subis par ceux-ci à la rubrique « Réclamations » à la page 40.

Texte original :

Purolator ne traitera aucune réclamation pour perte d'un Envoi ou pour dommages à un Envoi, à moins qu'un avis écrit précisant l'origine, la destination, le numéro d'identification du Colis (NIC), la date d'expédition de l'Envoi et l'estimation du

montant réclamé relativement à une telle perte ou à de tels dommages ne soit remis à Purolator par écrit dans les délais prescrits suivants, à défaut de quoi Purolator n'aura aucune responsabilité à l'égard de l'Envoi; cependant, selon l'endroit où s'applique la Convention, d'autres délais peuvent s'appliquer. Purolator peut également exiger de la documentation connexe pour évaluer la réclamation. Ces documents peuvent inclure les factures d'achat originales, les évaluations, les devis pour réparation ou d'autres documents. Omettre de soumettre la documentation connexe nécessaire (à la seule discrétion de Purolator) peut entraîner le rejet de la réclamation. Pour traiter une réclamation, Purolator doit avoir une trace de l'activité de lecture optique pour l'Envoi prouvant que celui-ci est passé dans le réseau de distribution de Purolator (que ce soit par service de messagerie ou par service de fret). Purolator n'acquittera une réclamation pour la perte d'un Envoi ou pour dommages à un Envoi que si tous les frais de transport applicables à l'Envoi ont été payés.

	Type de dommages ou de perte		
Type d'Envoi	**Dommages cachés**	**Dommages évidents au moment de la livraison**	**Perte/incapacité d'effectuer la livraison**
Tous les Envois (sauf les Envois expédiés par service de fret et les Envois aériens internationaux)	21 jours à compter de la livraison	21 jours à compter de la livraison	90 jours à compter de la livraison
Envois expédiés par service de fret	2 jours ouvrables à compter de la livraison	21 jours à compter de la livraison	90 jours à compter de la livraison
Envois aériens internationaux	14 jours à compter de la livraison	14 jours à compter de la livraison	90 jours à compter de la livraison

Texte modifié :

Purolator ne traitera aucune réclamation pour perte d'un Envoi ou pour dommages à un Envoi, à moins qu'un avis écrit précisant l'origine, la destination, le numéro d'identification du Colis (NIC), la date d'expédition de l'Envoi et l'estimation du montant réclamé relativement à une telle perte ou à de tels dommages ne soit remis à Purolator par écrit dans les délais prescrits suivants, à défaut de quoi Purolator n'aura aucune responsabilité à l'égard de l'Envoi; cependant, selon l'endroit où s'applique la Convention, d'autres délais peuvent s'appliquer. Seule la partie contractuellement tenue de payer Purolator pour l'Envoi en question (tel que déterminé uniquement par Purolator) est autorisée à faire ou à déposer une réclamation. Purolator peut également exiger de la documentation connexe pour évaluer la réclamation. Ces documents peuvent inclure les factures d'achat originales, les évaluations, les devis pour réparation ou d'autres documents. Omettre de soumettre la documentation connexe nécessaire (à la seule discrétion de Purolator) peut entraîner le rejet de la réclamation. Pour traiter une réclamation, Purolator doit avoir une trace de l'activité de lecture optique pour l'Envoi prouvant que celui-ci est passé dans le réseau de distribution de Purolator (que ce soit par service de messagerie ou par service de fret). Purolator n'acquittera une réclamation pour la perte d'un Envoi ou pour dommages à un Envoi que si tous les frais de transport applicables à l'Envoi ont été payés.

Type d'Envoi	Dommages cachés	Dommages évidents au moment de la livraison	Contenu manquant	Perte/incapacité d'effectuer la livraison
Tous les Envois (sauf les Envois de fret et les Envois aériens internationaux)	21 jours à compter de la livraison	60 jours à compter de la livraison	60 jours à compter de la livraison	9 mois à compter de la livraison
Service de fret	2 jours à compter de la livraison	60 jours à compter de la livraison	60 jours à compter de la livraison	9 mois à compter de la livraison
Envois aériens internationaux	14 jours à compter de la livraison	14 jours à compter de la livraison	14 jours à compter de la livraison	90 jours à compter de la livraison