

Exigences concernant l'identification des clients

Pourquoi faut-il demander une pièce d'identité aux clients?

La pièce d'identité du client sert à nous assurer que les envois sont remis aux bonnes personnes, à protéger nos clients du vol d'identité et à permettre le suivi si une enquête plus approfondie est requise. De par la loi, Purolator est tenue de vérifier la preuve d'identité ainsi que d'autres renseignements pour certains types de transactions.

Purolator est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (2000, C.5), l'entreprise, ainsi que ses agents, doit donc se conformer à celle-ci lors de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation, de la rétention et de l'élimination des renseignements personnels*.

Si vous venez récupérer...	Vous devez présenter...
Un envoi qui vous est destiné	Une pièce d'identité acceptable et valide avec photo et adresse émise par le gouvernement.
Un envoi au nom d'une autre personne ou d'une entreprise « à domicile » située à l'adresse où vous résidez	Une pièce d'identité acceptable avec photo émise par le gouvernement indiquant que vous résidez à l'adresse à laquelle l'envoi est destiné.
Un envoi au nom d'une autre personne qui ne réside pas à la même adresse que vous	Une pièce d'identité acceptable avec photo émise par le gouvernement et une lettre d'autorisation en guise de document légal démontrant votre pouvoir d'agir au nom du destinataire.
Un envoi au nom d'une entreprise ou d'une organisation qui n'est pas une entreprise « à domicile »	Une pièce d'identité acceptable avec photo émise par le gouvernement et une lettre d'autorisation en guise de document légal démontrant votre pouvoir d'agir au nom du destinataire.
Un envoi avec service Signature d'un adulte requise	Une pièce d'identité valide avec photo émise par le gouvernement indiquant votre âge. (Pour certains envois avec service Signature d'un adulte requise, l'expéditeur peut restreindre les types de pièces d'identité pouvant être acceptées par Purolator avant de remettre l'envoi. Un envoi avec service Signature d'un adulte requise ne sera pas remis à une personne n'ayant pas présenté une preuve d'âge.)

Important : Le destinataire pourrait devoir venir chercher personnellement son colis si celui-ci est de grande valeur, s'il est expédié par le gouvernement ou si l'expéditeur en fait la demande. Les envois avec service Chaîne de signatures seront remis qu'aux personnes auxquelles ils sont destinés.

Qu'est-ce qu'une pièce d'identité acceptable?

Il s'agit d'une pièce d'identité originale, valide avec photo émise par le gouvernement. Une preuve de résidence doit aussi être présentée lorsque la pièce d'identité avec photo n'indique pas l'adresse applicable (comme c'est le cas avec un passeport).

La pièce d'identité doit :

- Inclure une photo
- Être émise par le gouvernement
- Être le document original, pas une copie
- Porter un numéro d'identification unique
- Être valide (non périmée); par exemple, un permis de conduire expiré ne serait pas acceptable

*Nonobstant les dispositions énoncées dans le présent document, Purolator se réserve le droit d'accepter les pièces d'identité des clients qu'elle considère comme étant valides à sa seule discrétion et de refuser toute demande de produits ou services si le client ne répond pas aux exigences en matière d'identification. Les exigences peuvent varier en fonction du produit ou service et sont sujettes à des changements.

Qu'est-ce qu'une pièce d'identité acceptable?

Pièces d'identité avec photo acceptables

- Permis de conduire
- Passeport canadien ou étranger
- Carte de citoyenneté canadienne
- Certificat de statut d'indien
- Carte de résident permanent
- Carte d'identité des Forces canadiennes
- Carte prouvant l'âge de la maturité (achat d'alcool)
- Carte d'acquisition d'arme à feu ou de possession d'arme à feu
- Autre pièce d'identité émise par le gouvernement provincial ou territorial
- Carte d'identité de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

Remarque :

1. Les cartes professionnelles ou d'identité d'employé ne sont pas acceptées, même lorsqu'elles sont émises par le gouvernement.
2. Certains types de documents d'identité ne sont pas acceptables en raison de restrictions législatives.
3. Une preuve de résidence doit être présentée lorsque l'adresse qui s'applique ne figure pas sur la pièce d'identité (comme dans le cas d'un passeport ou d'un étudiant qui habite en résidence universitaire).
4. Dans certains cas, l'expéditeur aura signalé des exceptions pour libérer les envois (p. ex. le nom de famille et l'adresse sur la pièce d'identité doivent être les mêmes que sur l'étiquette d'expédition).

Documents acceptables de la preuve de résidence (adresse)

- Relevé de carte de crédit reconnue accompagné de la carte de crédit valide connexe
- Relevé bancaire
- Bulletin ou relevé de notes d'une école, d'un collège ou d'une université
- Bail résidentiel (interdit au Québec), entente ou état de compte de prêt hypothécaire
- Document de propriété ou d'assurance d'un véhicule
- Avis de taxes municipales
- Facture récente de services publics (téléphone résidentiel, télévision par câble, commission de services publics, électricité, gaz ou eau, bail résidentiel)
- Relevé de la Prestation fiscale canadienne pour enfant
- Relevé de cotisation fiscale (le plus récent)
- Chèque ou talon de chèque gouvernemental sur lequel figurent le nom et l'adresse
- État des prestations d'assurance-emploi versées (T4E)

- Relevé de participation au Régime de pensions du Canada ou au Régime de rentes du Québec
- Relevé de la sécurité de la vieillesse (T4A) ou état des prestations du Régime de pensions du Canada (T4AP)
- État des prestations d'une commission provinciale d'assurance ou d'accidents du travail
- État de dépôt direct d'un programme provincial de travail ou de soutien aux personnes handicapées
- Attestation de résidence émise par les autorités responsables (refuges, soupes populaires, résidences pour étudiants ou personnes âgées, établissements de soins de longue durée, réserves autochtones, camps de travail)

Remarque : Le document doit être un original et inclure le nom et l'adresse de la personne. Les versions imprimées ou électroniques sont acceptées.

Remarque : Les clients qui ne possèdent pas de pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement peuvent présenter deux (2) documents de la liste des documents acceptables de preuve de résidence et un des documents sans photo suivants :

- Certificat de naissance
- Certificat de baptême
- Toute autre pièce d'identité acceptable répertoriée ci-dessus ne comportant pas de photo

Ceci ne s'applique pas pour des envois de Signature d'un adulte requise

Agir au nom d'une autre personne

Lorsqu'un client agit au nom d'une autre personne, la pièce d'identité qu'il présente doit indiquer la même adresse que celle de cette personne. Si ce n'est pas le cas, une preuve supplémentaire d'autorité, c'est-à-dire un document légal démontrant que la personne est autorisée à agir au nom de l'autre personne, sera exigée. Par exemple, dans les situations suivantes, une preuve supplémentaire sera demandée :

- Mineur (voir les détails dans la section Envois adressés à un mineur)
- Personne décédée (voir les détails dans la section Agir au nom d'une personne décédée)
- Bureau du curateur public ou d'un fondé de pouvoir (p. ex. preuve de rendez-vous)
- Faillite, liquidation ou mise sous séquestre

Agir au nom d'une entreprise ou d'une organisation

Seul un mandataire autorisé peut agir au nom d'une entreprise ou d'une organisation. En plus de présenter une pièce d'identité personnelle valide avec photo émise par le gouvernement, la personne qui agit au nom d'une entreprise doit fournir une lettre d'autorisation, c'est-à-dire un document légal sur le papier à en-tête de l'entreprise prouvant qu'elle est autorisée à agir au nom de l'entreprise ou de l'organisation. Le document légal doit indiquer le nom en caractères d'imprimerie et la signature de la personne qui accorde l'autorité en question, tout comme le nom en caractères d'imprimerie et la signature de la personne autorisée à agir au nom de l'entreprise ou de l'organisation.

Envois adressés à un mineur

Le parent ou tuteur légal qui habite à la même adresse que celle indiquée sur l'envoi peut venir récupérer celui-ci et agir au nom du mineur. Une preuve de résidence est exigée.

Lorsque le mineur est sous la protection d'une personne autre qu'un parent ou un tuteur légal qui n'habite pas à la même adresse que celle indiquée sur l'envoi, cette personne doit présenter un des documents qui suit, en plus d'une pièce d'identité personnelle acceptable :

- Une greffe de la cour confirmant une adoption ou une tutelle légale
- Une ordonnance d'un tribunal qui autorise une adoption ou une tutelle légale
- Une carte d'identité de parent de famille d'accueil qui inclut le nom du mineur

Remarque : L'âge de la majorité est 18 ans dans les provinces suivantes : Alberta, Manitoba, Ontario, Québec, Île-du-Prince-Édouard et Saskatchewan. L'âge de la majorité est 19 ans dans les provinces et territoires suivants : Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve et Labrador, Nouvelle-Écosse, Territoires du Nord-Ouest et Yukon.

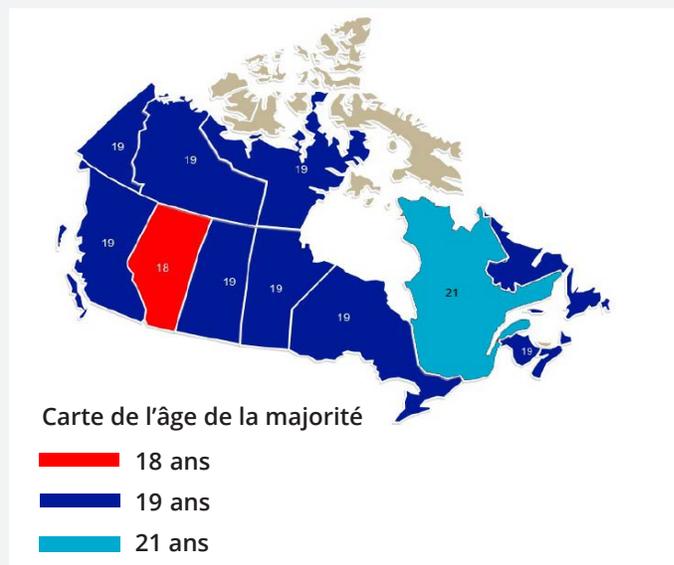
Preuve d'âge

Les exigences relatives à l'âge du service Signature d'un adulte requise diffèrent en fonction de la province ou du territoire du lieu de livraison du destinataire.

L'âge de la majorité est **18 ans** pour les résidents de l'Alberta.

L'âge de la majorité est **19 ans** pour les résidents du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan, du Manitoba, de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve.

L'âge de la majorité est **21 ans** pour les résidents de Québec.



Agir au nom d'une personne décédée

Lorsque le client agit au nom d'une personne décédée, il doit présenter un des documents qui suit, en plus d'une pièce d'identité personnelle acceptable :

- Un certificat de décès (émis par le bureau de l'état civil approprié)
- Un certificat du médecin légiste
- Un certificat d'incinération
- Un certificat émis par une autorité équivalente (p. ex. dans le cas d'un décès survenu à l'extérieur du pays)