



Termes et conditions de service

EN VIGUEUR LE 1ER JANVIER 2019
PLANÈTE COURRIER INC.

TABLE DES MATIÈRES

APPLICATION DES MODALITÉS ET CONDITIONS	4
DÉFINITIONS	4
PLANÈTE COURRIER:	4
CLIENT:.....	4
ENVOI :	4
CONTRAT DE TRANSPORT.....	4
GARANTIE DE SERVICE.....	6
LIMITATION DE RESPONSABILITÉ	7
PERTE OU DOMMAGE	7
SERVICES DE LIVRAISON PLANÈTE COURRIER INC.	8
SERVICES LOCAUX - RÉGION DE MONTRÉAL LAVAL ET RIVE SUD	8
CARTE.....	8
ZONES	8
SERVICE DIRECT	8
SERVICE 1 HEURE.....	8
SERVICE 2 HEURES.....	8
AM/PM	8
PM/AM	8
DIRECT HORS ZONE	9
SERVICE AU CANADA.....	9
CANADA TERRESTRE	9
CANADA AÉRIEN	9
CANADA 9H00.....	9
CANADA 10H30.....	9
CANADA SAMEDI	9
SERVICE AUX ÉTATS-UNIS ET À L'INTERNATIONAL	9
ÉTATS-UNIS TERRESTRE	9
ÉTATS-UNIS AÉRIEN	9
ÉTATS-UNIS 9H00.....	10
ÉTATS-UNIS 10H30.....	10
ÉTATS-UNIS SAMEDI	10
INTERNATIONAL EXPRESS	10
IMPORT INTERNATIONAL	10
TRANSPORT LTL	10

FRET CARGO	10
FRAIS ADMINISTRATIFS.....	10
FACTURATION PAPIER	11
COPIE DE DOCUMENT PRO FORMAT	11
REFACTURATION DE DROITS ET TAXES	11
PREUVE DE LIVRAISON.....	11
ENTRÉE DE DONNÉES MANUELLE	11
IMPRESSION DE BORDEREAU.....	11
TIERS PARTIE.....	11
ENVOI POSTAL	11
CHÈQUE SANS PROVISION (« NSF »).....	11
SUPPLÉMENTS D'EXPÉDITION	12
POIDS VOLUMÉTRIQUE.....	12
ZONE ÉLOIGNÉE.....	12
ASSURANCES	12
SURCHARGE POUR CARBURANT.....	12
DEUXIÈME LIVRAISON.....	12
PAS DE CUEILLETTE	12
TEMPS D'ATTENTE.....	12
ZONE RÉSIDEN TIELLE	12
MANUTENTIONS ADDITIONELS.....	13
MAUVAISE ADRESSE OU ADRESSE INCOMPLÈTE.....	13
SIGNATURE RÉSIDEN TIELLE REQUISE	13
REMBALLAGE.....	13
ENVOI REQUÉRANT UN GROS VÉHICULE	13
MANUTENTIONNAIRE REQUIS	13
MATIÈRE DANGEREUSE.....	13
GLACE SÈCHE	13
RETOUR À L'EXPÉDITEUR.....	13
SERVICES GARANTIS	13
FRAIS PORT DU.....	13
MONTE-CHARGE	14
CONDITIONS DE PAIEMENTS	14
CLIENT SANS COMPTE	14
CLIENT AVEC COMPTE.....	14

PAIEMENTS ACCEPTÉS.....	14
TAUX DE CHANGE.....	14
FRAIS POUR PAIEMENT TARDIF	14
ERREURS DE FACTURATION	14
NOUS CONTACTER	15
SIÈGE SOCIAL	15
TÉLÉPHONE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	15
CONTACT	15

APPLICATION DES MODALITÉS ET CONDITIONS

Tous les services fournis ou sous-traités par Planète Courrier Inc. sont assujettis aux présentes modalités et conditions. Si un(e) client(e) a une entente tarifaire spécifique avec Planète Courrier Inc. pour les services offerts, les modalités et conditions définies de cette entente prévaudront, en cas de conflit ou de différence, avec les présentes modalités et conditions.

DÉFINITIONS

PLANÈTE COURRIER:

La compagnie Planète Courrier Inc. fait également affaire sous les noms Courrier Rapide 2000, Rapide Courrier Service, Rapide Forwarder Service, Service de Courrier Rapide et Service de Courtier en Transport Rapide, ci-après nommé « **PLANÈTE COURRIER** ». **PLANÈTE COURRIER** assure, au moyen d'un réseau national et international auquel elle participe, le transport et la livraison de documents et colis pour le compte du client ci-après dénommé **CLIENT**. Le transport et la livraison sont soumis au présent contrat.

CLIENT:

« **CLIENT** » désigne une personne, une entité, une société de personnes ou un organisme qui a conclu une entente pour services de transport et livraison, ou qui a ouvert autrement un compte chez **PLANÈTE COURRIER** aux fins de facturation, y compris un compte configuré à l'aide d'un système d'expédition automatisé. « **CLIENT** » désigne aussi une personne, une entité, une société de personnes ou un organisme qui n'a pas une entente pour services de transport et livraison, ou qui n'a pas ouvert un compte chez **PLANÈTE COURRIER**, et qui utilise les services de **PLANÈTE COURRIER**.

ENVOI :

« **ENVOI** » désigne une ou plusieurs pièces envoyées à une même date, à un même moment, par le même service offert par **PLANÈTE COURRIER**, et présentant d'autres caractéristiques identiques, d'un expéditeur à un destinataire, vers une seule adresse, sous un connaissance et dont les frais sont facturés à un seul **CLIENT**.

CONTRAT DE TRANSPORT

a) En remettant pour fin de transport l'**ENVOI**, le **CLIENT** reconnaît que la présente lettre de transport, non négociable, a été établie par lui-même, ou en son nom, à son compte et à ses risques. **PLANÈTE COURRIER**, n'agissant qu'agent, n'a aucune responsabilité. Le **CLIENT**, par la présente, certifie que toutes les mentions ont été vérifiées et sont correctes, et accepte toutes les termes et conditions énoncés sur ce document.

b) Si aucun niveau de service ou un service non disponible n'est sélectionné sur un bordereau d'expédition de **PLANÈTE COURRIER**, le niveau de service aérien sera utilisé pour les **ENVOIS** au Canada et aux États-Unis. Si le service demandé se trouve dans les zones locales de **PLANÈTE COURRIER** le 'service 1 heure' ou 'service Direct' sera utilisé selon les disponibilités.

c) Les marchandises décrites dans le présent contrat sont acceptées pour le transport et la livraison en bon état apparent, sauf indication contraire.

d) **PLANÈTE COURRIER** peut, pour accélérer la livraison d'un **ENVOI**, se substituer à un autre transporteur, y compris un transporteur terrestre, sans changer la nature et les conditions du présent contrat.

e) **PLANÈTE COURRIER** n'accepte, aux fins de ce présent contrat, aucun passeport, tabac, alcool, chèque de voyage, argent liquide, des animaux, des oiseaux, des insectes, des dépouilles humaines sous n'importe quelle forme, des poissons, des fruits de mer, de la viande, du cannabis ou des produits dérivés du cannabis pouvant contenir des cannabinoïdes, des armes à feu ou des armes de quelque nature que ce soit, des médicaments interdits par la loi, ainsi que des matières dangereuses qui n'ont pas été acceptées au préalable. **PLANÈTE COURRIER** n'accepte aucun article interdit de transporter en vertu de la loi, et qui est insuffisamment ou mal préparé en vue d'un transport régulier, compte tenu de la nature d'un tel article. Le **CLIENT** est tenu de connaître les lois applicables afférentes au transport de leurs **ENVOIS** et de s'y conformer. Le **CLIENT** ne peut confier pour des fins de transport des **ENVOIS** qui sont interdits par la loi, ou non conformes aux lois applicables. Le **CLIENT** est tenu responsable et se devra d'indemniser **PLANÈTE COURRIER** pour toutes mesures prises, ou toutes amendes ou pénalités imposées par une agence gouvernementale à **PLANÈTE COURRIER** en raison: (a) de la possession par **PLANÈTE COURRIER** d'articles interdits ou non conformes; ou (b) de toute réclamation soumise par **PLANÈTE COURRIER** résultant de l'omission du **CLIENT** de se conformer à la loi ou aux exigences de toute agence gouvernementale, ou d'un problème d'avis au **CLIENT** par une telle entité. **PLANÈTE COURRIER** est autorisée à prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter les lois applicables à ces articles, y compris, mais sans s'y limiter, refuser le transport de l'**ENVOI** ou demander au **CLIENT** de prendre possession de ses articles immédiatement.

f) Les articles suivants sont acceptés pour le transport à titre d'**ENVOI** qu'aux risques et périls de l'expéditeur. C.-à-d., **PLANÈTE COURRIER** ne peut être tenue responsable, et n'accepte aucune réclamation, pour leurs pertes ou dommages.

- Les articles en verre, porcelaine, cristal, poterie ou céramique et autres matériaux fragiles similaires.
- Les articles de collection.
- Les liquides.
- Les métaux précieux.
- Les articles dont la température doit être contrôlée (c.-à-d qu'une température précise doit être maintenue durant leur transport).
- Les denrées périssables et les aliments et boissons nécessitant une réfrigération ou autre régulation de conditions ambiantes.
- Les articles non emballés (se reporter à la rubrique « Politique d'acceptation des envois – Articles non emballés »).
- Les articles remballés par l'expéditeur (p. ex. les articles qui ne sont pas dans leur emballage d'origine).
- Les objets d'art.
- Les antiquités.
- Les bijoux, autres que les bijoux de fantaisie.
- Les graines.
- Les effets personnels et articles ménagers.
- Les articles désignés comme « interdits » dans les présentes modalités et conditions, mais qui sont remis à **PLANÈTE COURRIER** et acceptés pour transport.
- Les appareils électroniques et électriques (y compris ceux contenus dans l'emballage du fabricant) comme les téléviseurs et l'équipement de test.

Le **CLIENT** peut soumettre une réclamation pour la perte de ces articles. Toutefois, aucune réclamation pour dommage ne sera acceptée.

Les articles expédiés, aux risques et périls de l'expéditeur et acceptés par **PLANÈTE COURRIER**, sont transportés sans valeur déclarée aux fins de réclamations pour perte ou dommages. C.-à-d., que le **CLIENT** ne peut accroître la responsabilité de **PLANÈTE COURRIER** en déclarant une valeur pour l'**ENVOI** au recto du connaissance ou, dans le cas d'**ENVOIS** préparés par l'entremise d'un système d'expédition automatisé, dans les champs appropriés.

g) Le **CLIENT** doit fournir toutes les informations et déclarations de valeur relatives à l'**ENVOI** nécessaires pour toute autorité douanière, administrative, sanitaire ou autre et est tenu responsable pour tout dommage résultant de déclarations fausses, erronées ou divergentes.

h) Il est de l'essence même du contrat que les droits et taxes relatifs à l'**ENVOI** de marchandises sont toujours facturés au destinataire à moins d'avis contraire.

i) **PLANÈTE COURRIER** peut, à sa seule discrétion ou à la demande d'autorités gouvernementales, ouvrir et inspecter tout **ENVOI** qui lui est confié.

j) **PLANÈTE COURRIER** peut, à sa seule discrétion, arrondir à la hausse le poids de tout **ENVOI**, aux fins de facturation. **PLANÈTE COURRIER** peut repeser et/ou cuber tout **ENVOI**, et recalculer les frais d'expédition de l'**ENVOI** à sa seule discrétion, malgré le fait qu'un poids ait été déclaré sur le connaissance.

k) **PLANÈTE COURRIER** se réserve le droit unilatéral de limiter ou d'établir une quantité maximum d'**ENVOIS**, pour un ou plusieurs **CLIENT(s)** au(x)quel(s) elle fournit des services de livraison durant des périodes désignées, y compris en période de pointe. Si le **CLIENT** dépasse ce maximum fixé par **PLANÈTE COURRIER** et confie tout de même des **ENVOIS** additionnels à **PLANÈTE COURRIER** pour livraison pendant la période durant laquelle la limite est établie, **PLANÈTE COURRIER**, à sa seule discrétion, peut : (i) refuser les **ENVOIS** du **CLIENT** ; (ii) accepter les **ENVOIS**, mais facturer des frais supplémentaires pour effectuer la livraison de ceux-ci; (iii) Suspendre toutes les garanties de service applicables à ces **ENVOIS**. **PLANÈTE COURRIER** se réserve le droit de refuser tout **ENVOI**, à sa seule discrétion, y compris tout **ENVOI** risquant de souiller, compromettre ou endommager autrement d'autres marchandises ou équipements, ou dont le transport n'est pas réaliste sur le plan économique ou opérationnel, ou qui est mal préparé ou emballé pour son transport.

l) **PLANÈTE COURRIER** se réserve le droit de recourir à des agents et à des sous-traitants pour assurer ses services. Tout exercice de ce droit n'a aucun effet sur la responsabilité maximale de **PLANÈTE COURRIER** décrite dans les présentes modalités et conditions. Lorsque **PLANÈTE COURRIER** a recours à des agents ou à des sous-traitants, des limites de taille et de poids, ainsi que des frais supplémentaires différents de celles décrites aux présentes, peuvent s'appliquer selon le sous-traitant choisi. Lorsque **PLANÈTE COURRIER** sous-traite un **ENVOI** du **CLIENT** à l'un de ses agents ou sous-traitants, les modalités et conditions de services de ceux-ci sont en vigueur. Veuillez vous référer aux conditions détaillées spécifiques de Purolator, UPS, FedEx, DHL, Dicom et Poste Canada sur leurs sites web respectifs.

GARANTIE DE SERVICE

En cas de retard à la livraison d'un **ENVOI** local, **PLANÈTE COURRIER** réduit, selon les circonstances, les frais de transport au niveau de service réellement exécuté, seulement pour les services '1 heure', '2 heures' et 'AM/PM'.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

- a) Si le transport comporte une destination finale ou une escale dans un pays autre que celui de départ, la responsabilité de **PLANÈTE COURRIER** peut être soumise aux conditions de la Convention de Varsovie qui régit et, dans la plupart des cas, limite la responsabilité des transporteurs en cas de pertes, dommages ou retards subis par les marchandises, à moins que le **CLIENT** ait pris une assurance supplémentaire sur ses marchandises. En aucun cas, la responsabilité de **PLANÈTE COURRIER** ne peut surpasser la responsabilité du transporteur final.
- b) Il est de l'essence même du contrat que la RESPONSABILITÉ ÉVENTUELLE DE **PLANÈTE COURRIER** EN CAS DE PERTE ou DOMMAGES PHYSIQUES SUBIS PAR UN **ENVOI** est limitée à la somme maximum de cent dollars (100.00 \$) canadiens, à moins qu'une assurance supplémentaire ait été prise par le **CLIENT**. CETTE LIMITE S'APPLIQUE MÊME EN CAS DE NÉGLIGENCE OU FAUTE DE **PLANÈTE COURRIER**.
- c) **PLANÈTE COURRIER**, dans le cas de pertes ou dommages physiques subis par un **ENVOI**, ne peut être tenue responsable de la PERTE DE REVENUS OU DE BÉNÉFICES QU'ELLE AIT OU NON-CONNAISSANCE DE L'ÉVENTUALITÉ D'UN TEL DOMMAGE. **PLANÈTE COURRIER** n'est pas tenue responsable d'actes ou omissions du **CLIENT**, y compris, entre autres, toute déclaration de cargaison inexacte, d'emballage, de protection, d'estampillage, ou d'indication d'adresse inadéquate ou insuffisante, ou d'actes ou omissions du destinataire ou de toute personne ayant un intérêt dans l'**ENVOI**. Par ailleurs, **PLANÈTE COURRIER** n'est pas tenue responsable si l'expéditeur ou le destinataire manquent à toute condition de cet accord.
- d) **PLANÈTE COURRIER** n'est pas tenue responsable de la perte, dommage ou retard de livraison, de livraison incomplète, d'erreur ou absence de livraison, d'informations fautives ou l'incapacité de fournir une information, résultant d'événements indépendants de sa volonté, y compris, entre autres, les cas de force majeure, dangers aériens, conditions météorologiques défavorables, retards techniques, actes d'ennemi public, guerres, grèves, agitation civils, ou actes ou omissions des autorités publiques (agents des douanes et de la santé) ayant l'autorité réelle ou apparente.
- e) En cas de retard découlant de formalités douanières, ou de toute autre cause étant en dehors de son contrôle, **PLANÈTE COURRIER** est exempté de toute responsabilité, en ce qui a trait aux normes de livraison établies.

PERTE OU DOMMAGE

- a) Il est expressément convenu que dans le cas de perte, perte partielle, dommage ou retard de livraison, de livraisons incomplètes, d'erreurs ou absence de livraison, d'informations fautives ou l'incapacité de fournir une information, ou autre réclamations, le **CLIENT** doit signifier la situation à **PLANÈTE COURRIER** dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables suivant la livraison de l'**ENVOI**. De plus, le **CLIENT** doit faire sa réclamation par écrit à **PLANÈTE COURRIER** dans les dix (10) jours suivant la remise de l'**ENVOI** à **PLANÈTE COURRIER**.
- b) Certains types d'articles, tels que le verre et liquide, ne sont pas assurables. Tous les **ENVOIS** non emballés ou mal emballés ne sont pas assurables. Dans le cas d'une réclamation, si l'**ENVOI** inspecté ne rencontre pas les normes établies par l'International Safe Transit Association (ISTA), **PLANÈTE COURRIER** n'est pas tenue responsable de la perte ou dommages subis par l'expédition.
- c) Tous les litiges pouvant survenir entre les parties sont soumis aux lois de la Province de Québec et les parties, au présent contrat, attribuent compétences exclusives aux tribunaux de la ville de Montréal, Province de Québec.

SERVICES DE LIVRAISON PLANÈTE COURRIER INC.

SERVICES LOCAUX - RÉGION DE MONTRÉAL LAVAL ET RIVE SUD

Les zones géographiques et codes postaux disponibles pour les services même jour sont identifiés sur la carte ci-dessous.

CARTE

Veillez vous référer à [cette carte](#) pour découvrir les zones locales dans lesquelles dessert **PLANÈTE COURRIER**.

ZONES

Veillez vous référer à [ce document](#) pour découvrir la liste des codes postaux desservis par **PLANÈTE COURRIER**.

SERVICE DIRECT

Le service de livraison directe est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 lorsque l'adresse de cueillette **et** de livraison se trouve dans une zone desservie par Planète Courrier. Dès sa réception, cette demande de service est traitée en priorité.

SERVICE 1 HEURE

Le service de livraison 1 heure est disponible du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00 et lorsque l'adresse de cueillette **et** de livraison se trouvent dans une zone desservie par Planète Courrier. L'**ENVOI** doit être placé avant 16h00 pour une livraison le même jour. La collecte et livraison du colis se font dans l'heure suivant cet **ENVOI**.

SERVICE 2 HEURES

Le service de livraison 2 heures est disponible du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00 et lorsque l'adresse de cueillette **et** de livraison se trouvent dans une zone desservie par Planète Courrier. L'**ENVOI** doit être placé avant 15h00 pour une livraison le même jour. La collecte et livraison se font dans les deux heures suivant cet **ENVOI**.

AM/PM

Le service de livraison AM/PM est disponible du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00 et lorsque l'adresse de cueillette **et** de livraison se trouvent dans une zone desservie par Planète Courrier. L'**ENVOI** doit être placé avant 12h00 pour une livraison avant 17h00.

PM/AM

Le service de livraison PM/AM est disponible du lundi au vendredi entre 8h00 et 17h00 et lorsque l'adresse de cueillette **et** de livraison se trouvent dans une zone desservie par Planète Courrier. L'**ENVOI** doit être placé avant 16h00 pour une livraison avant 12h00 le prochain jour ouvrable. Les **ENVOIS** placés le vendredi sont livrés le lundi suivant.

DIRECT HORS ZONE

Le service de livraison directe est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 lorsque l'adresse de cueillette **et/ou** de livraison ne se trouve pas dans une zone desservie par Planète Courrier. Dès sa réception, cette demande de service est traitée en priorité.

SERVICE AU CANADA

CANADA TERRESTRE

Service par voie terrestre à travers le Canada. Service avec un délai de livraison **non** garanti.

CANADA AÉRIEN

Service par voie aérienne ou terrestre à travers le Canada. Livraison le lendemain. Service avec un délai de livraison garanti.

CANADA 9H00

Service garanti avec livraison avant 9h00 le prochain jour ouvrable à travers le Canada. Service disponible dans certains secteurs seulement. Veuillez vérifier et obtenir une confirmation, auprès du service à la clientèle, de la disponibilité du secteur.

CANADA 10H30

Service garanti avec livraison avant 10h30 le prochain jour ouvrable à travers le Canada. Service disponible dans certains secteurs seulement. Veuillez vérifier et obtenir une confirmation, auprès du service à la clientèle, de la disponibilité du secteur.

CANADA SAMEDI

Service avec livraison le samedi à travers le Canada. Service disponible dans certains secteurs seulement. Veuillez vérifier et obtenir une confirmation, auprès du service à la clientèle, de la disponibilité du secteur.

SERVICE AUX ÉTATS-UNIS ET À L'INTERNATIONAL

ÉTATS-UNIS TERRESTRE

Service par voie terrestre du Canada vers les États-Unis. Service avec un délai de livraison **non** garanti. Les frais de dédouanement ne sont **pas** inclus. Le **CLIENT** doit utiliser son propre courtier en douane.

ÉTATS-UNIS AÉRIEN

Service de livraison par voie aérienne du Canada vers les États-Unis. Service avec un délai de livraison garanti. Les frais de dédouanement sont inclus.

ÉTATS-UNIS 9H00

Service de livraison garanti avant 9h00 du Canada vers les États-Unis. Service disponible dans certains secteurs seulement. Veuillez vérifier et obtenir une confirmation, auprès du service à la clientèle, de la disponibilité du secteur. Les frais de dédouanement sont inclus.

ÉTATS-UNIS 10H30

Service de livraison garanti avant 10h30 du Canada vers les États-Unis. Service disponible dans certains secteurs seulement. Veuillez vérifier et obtenir une confirmation, auprès du service à la clientèle, de la disponibilité du secteur. Les frais de dédouanement sont inclus.

ÉTATS-UNIS SAMEDI

Service de livraison le samedi du Canada vers les États-Unis. Service disponible dans certains secteurs seulement. Veuillez vérifier et obtenir une confirmation, auprès du service à la clientèle, de la disponibilité du secteur. Les frais de dédouanement sont inclus.

INTERNATIONAL EXPRESS

Service de livraison par voie aérienne du Canada vers tous les pays du monde, autres que le Canada et les États-Unis. Service avec un délai de livraison garanti. Les frais de dédouanement sont inclus.

IMPORT INTERNATIONAL

Service de livraison par voie aérienne de tous les pays du monde vers le Canada. Service avec un délai de livraison garanti. Les frais de dédouanement sont inclus.

TRANSPORT LTL

Transport de palettes au Canada et aux États-Unis. Veuillez contacter le service à la clientèle pour recevoir une cotation tarifaire pour ce service.

FRET CARGO

Service de livraison Cargo du Canada vers tous les pays du monde ou vice versa. Les frais de dédouanement ne sont pas inclus. Veuillez contacter le service à la clientèle pour recevoir une cotation tarifaire pour ce service.

FRAIS ADMINISTRATIFS

PLANÈTE COURRIER se réserve le droit d'annuler, d'appliquer de nouveaux frais ou de modifier des frais administratifs en tout temps. Sauf indication contraire, n'importe quels frais administratifs suivants peuvent être facturés pour tout **ENVOI** par **PLANÈTE COURRIER**, incluant ceux de leurs agents et sous-traitants. Consultez le [tableau des frais administratifs](#) pour connaître les tarifs.

FACTURATION PAPIER

Toutes les factures sont envoyées de manière électronique. Des frais supplémentaires seront appliqués si une version papier est demandée.

COPIE DE DOCUMENT PRO FORMAT

Si des copies de documents en 'pro Format' sont nécessaires, des frais supplémentaires seront appliqués. Veuillez noter que le document original, ainsi que trois (3) copies doivent être apposés sur chaque **ENVOI** à destination internationale.

REFACTURATION DE DROITS ET TAXES

Des frais administratifs seront facturés pour toute refacturation de droits et taxes.

PREUVE DE LIVRAISON

Une preuve de livraison en format électronique est disponible pendant une période de trois (3) mois suivant la date d'expédition. Si une preuve de signature, qui est datée de plus de ce trois (3) mois, doit être imprimée et envoyée au Client, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

ENTRÉE DE DONNÉES MANUELLE

Des frais supplémentaires seront facturés lorsqu'un connaissance manuscrit est utilisé, ou si le connaissance doit être traité manuellement par **PLANÈTE COURRIER** (ex. pour des manifestes).

IMPRESSION DE BORDEREAU

Des frais supplémentaires seront facturés si un bordereau d'expédition doit être imprimé ou réimprimé par le personnel de **PLANÈTE COURRIER** afin d'identifier le colis.

TIERS PARTIE

Des frais supplémentaires seront facturés lorsqu'un tiers paie les frais d'expédition.

ENVOI POSTAL

Des frais supplémentaires seront facturés lorsqu'il est demandé par le CLIENT de traiter des envois postaux à un bureau de poste.

CHÈQUE SANS PROVISION (« NSF »)

Des frais supplémentaires seront facturés si un chèque est déposé sans provision (« NSF »)

SUPPLÉMENTS D'EXPÉDITION

PLANÈTE COURRIER se réserve le droit d'annuler, d'appliquer de nouveaux frais ou de modifier des frais d'expédition facturés, en tout temps. Sauf indication contraire, n'importe quels frais d'expédition suivants peuvent être facturés pour tout **ENVOI** expédié par **PLANÈTE COURRIER**. Consultez le [tableau des suppléments d'expédition](#) pour connaître les tarifs.

POIDS VOLUMÉTRIQUE

Le poids facturé est le plus élevé entre :

(1) Le poids volumétrique; le poids volumétrique est déterminé par: $L \times l \times H / 139$ (pouces) = poids (lb), $L \times l \times H$ (cm) / 5000 = poids (kg).

**Chaque dimension est arrondie vers le haut avant de multiplier. Le résultat final est aussi arrondi vers le haut.

Exemple : $15.1 \times 14.9 \times 5 / 139 = 16 \times 15 \times 5 / 139 = 8.63$ lbs. = 9 lbs.

(2) le poids réel du colis, arrondi vers le haut.

ZONE ÉLOIGNÉE

Des frais supplémentaires seront facturés pour les **ENVOIS** dont le point d'expédition ou de destination est jugé par Planète, ou l'un de ses sous-traitants, comme étant un 'point isolé'.

ASSURANCES

Tous les **ENVOIS** sont assurés pour une valeur totale de 100,00\$. Les **ENVOIS** peuvent être assurés pour un montant additionnel selon la valeur déclarée lors de l'appel de demande de service.

SURCHARGE POUR CARBURANT

Une surcharge pour carburant est ajoutée aux prix. Une révision est faite chaque mois. Pour plus d'informations, veuillez contacter sac@Planetecourrier.com

DEUXIÈME LIVRAISON

Des frais additionnels sont appliqués à tout **ENVOI** pour lequel il est nécessaire d'effectuer une nouvelle livraison lorsque Planète, ou l'un de ses sous-traitants, sans faute de sa part, n'a pu effectuer la livraison à la première tentative. Ces frais seront appliqués et facturés pour chaque tentative subséquente de livraison, ou de réacheminement de colis.

PAS DE CUEILLETTE

Des frais additionnels sont appliqués à tout **ENVOI** lorsque Planète, ou l'un de ses sous-traitants, sans faute de sa part, n'a pu effectuer la cueillette à la première tentative.

TEMPS D'ATTENTE

Des frais supplémentaires seront facturés pour chaque minute d'attente lors d'une collecte de colis. Les 10 premières minutes sont gratuites.

ZONE RÉSIDENIELLE

Des frais additionnels seront facturés lorsque la destination d'un **ENVOI** est située dans une zone résidentielle.

MANUTENTIONS ADDITIONELLES

Des frais supplémentaires seront facturés pour l'expédition d'articles requérant une manutention spéciale. Les articles nécessitant un traitement particulier en raison de leur nature (taille, forme, emballage, contenu), qui ne conviennent pas aux processus de triage ou de manutention préconisés par les systèmes automatisés de PLANÈTE COURRIER et ceux de nos fournisseurs tels que : les pneus, les seaux et les articles emballés dans une pellicule plastique, les liquides et les caisses en bois ou en métal.

MAUVAISE ADRESSE OU ADRESSE INCOMPLÈTE

Pour un service local, les frais d'un service 1 heure seront ajoutés pour faire la livraison finale de la mauvaise adresse à la bonne adresse. Pour toutes les autres destinations, des frais supplémentaires seront facturés selon les termes et conditions de nos fournisseurs.

SIGNATURE RÉSIDENIELLE REQUISE

Des frais supplémentaires seront facturés pour toutes livraisons résidentielles dont une signature est requise.

REMBALLAGE

Des frais supplémentaires seront facturés pour tout colis devant être réemballé.

ENVOI REQUÉRANT UN GROS VÉHICULE

Des frais supplémentaires seront facturés pour les livraisons requérant un camion.

MANUTENTIONNAIRE REQUIS

Pour une livraison requérant un manutentionnaire, des frais supplémentaires horaires sont applicables.

MATIÈRE DANGEREUSE

Certaines classes de matières dangereuses ne sont pas acceptées. Veuillez contacter le service à la clientèle pour plus d'informations.

GLACE SÈCHE

Des frais supplémentaires seront facturés pour des **ENVOIS** qui contiennent de la glace sèche.

RETOUR À L'EXPÉDITEUR

Des frais supplémentaires seront facturés pour retourner l'envoi à l'expéditeur.

SERVICES GARANTIS

Des frais supplémentaires seront facturés pour des livraisons à délais garantis.

FRAIS PORT DU

Des frais supplémentaires seront facturés pour toute demande de refacturation des droits et taxes à l'expéditeur.

MONTE-CHARGE

Des frais supplémentaires seront facturés pour les envois requérant un camion avec monte-charge.

CONDITIONS DE PAIEMENTS

CLIENT SANS COMPTE

Un **CLIENT** sans compte doit acquitter les frais d'expédition au moment où les services de **PLANÈTE COURRIER** sont demandés. La carte de crédit est le seul moyen de paiement pour un **CLIENT** sans compte, aucun chèque n'est accepté. Si certaines informations reçues au moment de l'**ENVOI** du **CLIENT** sont fausses et obligent des actions supplémentaires de la part de **PLANÈTE COURRIER**, des frais supplémentaires seront ajoutés au prix initialement facturé. **PLANÈTE COURRIER** est dans l'obligation de refacturer ces frais sur la carte de crédit du **CLIENT**.

CLIENT AVEC COMPTE

Un **CLIENT** avec un compte doit acquitter les frais d'expédition dans les trente (30) jours civils, et les factures des droits et taxes dans les dix (10) jours civils suivants la date de la facture ou selon les modalités d'entente tarifaire de services. Les factures de **PLANÈTE COURRIER** sont générées à une fréquence bimensuelle et peuvent être générées et envoyées chez le **CLIENT** quelques jours après la date de facturation. Les factures sont offertes électroniquement en format PDF ou csv, ou peuvent être envoyées sur papier par la poste pour des frais additionnels (voir « Frais additionnels »).

PAIEMENTS ACCEPTÉS

Les paiements électroniques, par cartes de crédit (Visa et Mastercard seulement) et par chèques sont acceptés.

TAUX DE CHANGE

Un taux de change peut être applicable aux services d'importation.

FRAIS POUR PAIEMENT TARDIF

Si un **CLIENT** ne paie pas intégralement une facture à sa date d'échéance, **PLANÈTE COURRIER** se réserve le droit, à sa seule discrétion, de facturer des intérêts à un taux de 5 % par mois (taux annuel effectif de 26.82%) sur tous les comptes en souffrance. Cette mesure s'ajoute à tous les autres droits et recours judiciaires dont peut se prévaloir **PLANÈTE COURRIER** en cas de non-paiement. Un **CLIENT** avec compte est entièrement responsable de tous les montants en souffrance sur leur compte de **PLANÈTE COURRIER**. Outre ce qui précède, ainsi que tous les autres droits et recours judiciaires dont peut se prévaloir **PLANÈTE COURRIER**, **PLANÈTE COURRIER** se réserve le droit, à sa seule discrétion, de: (i) retenir les demandes de crédit ou de remboursement sur les garanties de service pour les comptes en souffrance; (ii) de suspendre les services jusqu'à une date indéterminée pour un **CLIENT** ayant des comptes en souffrance; (iii) appliquer au compte en souffrance d'un **CLIENT** tout crédit ou montant dû au **CLIENT**, si le compte est en souffrance depuis plus de 30 jours.

ERREURS DE FACTURATION

Le **CLIENT** doit envoyer un courriel à credit@planetecourrier.com , afin de signaler une erreur de facturation. Les erreurs de facturation et contestations doivent être portées à l'attention de **PLANÈTE COURRIER** dans les 30 jours suivant la date de facturation. Après ce délai, les factures sont réputées avoir été acceptées par le **CLIENT**. **PLANÈTE COURRIER** se réserve le droit de facturer au **CLIENT** des frais administratifs dans les situations où **PLANÈTE COURRIER** détermine que les frais contestés ont été facturés adéquatement sur la facture originale.

NOUS CONTACTER

SIÈGE SOCIAL

PLANÈTE COURRIER INC.

5447 rue Francois-Cusson
Lachine (Québec) H8T 3J4
Canada

TÉLÉPHONE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Tel 514-631-9117
Sans frais 1 866-817-9117
Fax: 514-631-3117

CONTACT

Ventes	ventes@planetecourrier.com
Information	info@planetecourrier.com
Service à la Clientèle	sac@planetecourrier.com
Confirmation de paiement	paiement@planetecourrier.com
Facturation	cr@planetecourrier.com
Crédit	credit@planetecourrier.com