



TABLE DES
MATIÈRES

MODALITÉS
EXPRESS

MODALITÉS
GROUND

Guide des services

ÉDITION CANADIENNE

En vigueur le 11 septembre 2026



Table des matières

TABLE DES MATIÈRES

MODALITÉS EXPRESS

MODALITÉS GROUND

Ce document PDF contient les modalités des services FedEx Express et FedEx Ground. Ces renseignements, ainsi que les tarifs du service FedEx Express, les tarifs du service FedEx Ground et les renseignements de service qui se trouvent à l'adresse fedex.ca/guidedesservices, constituent l'édition canadienne du Guide des services FedEx. Veuillez noter que toute modification au Guide des services de FedEx sera affichée sur fedex.ca/modifications.

Les modalités du service FedEx Express, les modalités du service FedEx Ground, le cas échéant, et les tarifs figurant à l'adresse fedex.ca/guidedesservices constituent le contrat de transport en vertu duquel vos envois sont transportés, à moins qu'ils soient modifiés dans le cadre d'une entente distincte.

Nos services en un coup d'œil	<u>3</u>
Ressources sur l'expédition	<u>5</u>
Modalités du service FedEx Express^{MD}	<u>6</u>
Modalités du service FedEx Ground^{MD}	<u>24</u>

Pour obtenir les plus récentes mises à jour des modalités du service FedEx Express, allez à l'adresse fedex.ca/guidedesservices.





Les services FedEx Express^{MD}

offrent une livraison rapide, fiable et à heure déterminée de vos enveloppes et colis de jusqu'à 68 kg (150 lb) à l'intérieur du Canada et dans plus de 220 pays et territoires.



Les services FedEx Ground^{MD}

offrent une livraison économique et à jour déterminé de vos colis jusqu'à 68 kg (150 lb), à l'intérieur du Canada et aux États-Unis.



Les services de fret aérien

offrent une livraison fiable et à heure déterminée de votre fret palettisé de plus de 68 kg (150 lb) – et jusqu'à 1 995 kg (4 400 lb) par pièce – à l'intérieur du Canada, aux États-Unis et dans plus de 130 pays et territoires.



Nos services en un coup d'œil

TABLE DES MATIÈRES

MODALITÉS EXPRESS

MODALITÉS GROUND

Vos besoins en matière d'expédition (délais de livraison)

Notre solution

Destination

Services à l'intérieur du Canada*

• 10 h le jour ouvrable suivant dans la majorité des centres urbains	FedEx First Overnight^{MD}	Canada
• En matinée, le jour ouvrable suivant dans la majorité des centres urbains	FedEx Priority Overnight^{MD}	Canada
• 17 h le jour ouvrable suivant aux entreprises et 20 h aux résidences dans la majorité des centres urbains	FedEx Standard Overnight^{MC}	Canada
• 17 h aux entreprises et 20 h aux résidences en 1 ou 2 jours ouvrables dans la majorité des centres urbains	FedEx 2Day^{MD}	Canada
• 17 h aux entreprises et 20 h aux résidences en 1 à 3 jours ouvrables dans la majorité des centres urbains	FedEx Economy^{MD}	Canada
• 1 à 7 jours ouvrables	FedEx Ground^{MD}	Canada

Services internationaux*

• 8 h le jour ouvrable suivant à de nombreux points de desserte aux É.-U. • 9 h le 2^e jour ouvrable dans certaines villes d'Europe • 10 h le 2^e jour ouvrable dans certaines villes d'Amérique latine • 10 h le 3^e jour ouvrable dans certaines villes d'Asie et d'Australie	FedEx International First^{MD}	É.-U., Europe, Amérique latine, Asie, Australie
• 10 h 30 le jour ouvrable suivant aux entreprises et au plus tard à midi aux résidences dans de nombreuses régions des É.-U. • 1 à 3 jours ouvrables avant midi dans certains pays et territoires	FedEx International Priority^{MD} Express	É.-U., international
• 17 h le jour ouvrable suivant à de nombreux points de desserte aux É.-U. • 1 à 3 jours ouvrables avant la fin de la journée ailleurs dans le monde	FedEx International Priority^{MD}	É.-U., international
• 17 h aux entreprises et 20 h aux résidences le 2^e jour ouvrable à de nombreux points de desserte aux É.-U. • 2 à 5 jours ouvrables dans la plupart des grands marchés mondiaux	FedEx^{MD} International Economy	É.-U., international
• 2 à 4 jours ouvrables dans la plupart des grands marchés des É.-U. • 2 à 5 jours ouvrables dans la plupart des grands marchés mondiaux	FedEx^{MD} International Connect Plus	É.-U., international
• 2 à 7 jours ouvrables	FedEx International Ground^{MC}	É.-U.
• 1 à 3 jours ouvrables par FedEx Express – envois pour distribution • 1 à 5 jours ouvrables par FedEx Ground – envois pour distribution	Solutions de surface FedEx^{MD} International DirectDistribution	É.-U., y compris l'Alaska et Hawaï
• 2 à 4 jours ouvrables vers certaines destinations – envois pour distribution	FedEx International Priority DirectDistribution^{MD}	É.-U. et certaines destinations internationales

Services de fret FedEx Express^{MD}*

• 17 h le jour ouvrable suivant dans la plupart des destinations	FedEx 1Day^{MD} Freight	Canada
• 1 à 3 jours ouvrables dans la plupart des destinations	FedEx^{MD} International Priority Freight	É.-U., international
• 2 à 5 jours ouvrables dans la plupart des destinations	FedEx^{MD} International Economy Freight	É.-U., international
• 5 à 10 jours ouvrables vers certaines destinations	FedEx^{MD} International Deferred Freight	É.-U., international
• 1 à 3 jours ouvrables (selon la disponibilité)	FedEx International Premium^{MC}	É.-U. et certaines destinations internationales
• 2 à 3 jours ouvrables (selon l'origine, la destination et la disponibilité)	FedEx^{MD} International Express Freight	É.-U., international
• 2 à 4 jours ouvrables vers certaines destinations – envois pour distribution	FedEx International Priority DirectDistribution^{MD} Freight	É.-U.

* Certaines restrictions s'appliquent. Consultez la section sur les [Modalités](#) du présent Guide des services de FedEx et visitez fedex.ca pour connaître tous les détails.

COMMENT DÉMARRER

Ouvrir un compte	fedex.ca/bienvenue
Gestion de compte	fedex.ca/gerer
Services d'expédition en un coup d'œil	fedex.ca/servicesdexpedition
Localisateur de services d'expédition	fedex.ca/localisateurdesservices
Options de service supplémentaires	fedex.ca/optionsdeservice
Poids dimensionnel	fedex.ca/poidsdimensionnel
Tarifs d'expédition et délais de livraison	fedex.ca/obtenir tarifs/

PRÉPARATION DE L'EXPÉDITION

Emballage et fournitures	fedex.ca/emballage
Outils d'expédition	fedex.ca/outilsdexpedition
Expédition internationale	fedex.ca/internationale
Outils de douane	fedex.ca/outilsdedouane
Services de dédouanement	fedex.ca/fraisdededouanement
Transport de marchandises dangereuses	fedex.ca/md

GÉRER VOTRE ENVOI

Planifier et gérer les ramassages	fedex.ca/ramassage
Comptoirs de détail FedEx	fedex.ca/detail
Solutions FedEx ^{MD} Delivery Manager	
Personnel	fedex.ca/livraison
Entreprises	fedex.ca/gererleslivraisons

APRÈS L'EXPÉDITION

Outils de suivi par mobile	fedex.ca/suiviparmobile
Suivi Avancé FedEx ^{MD}	fedex.ca/suiviavance
Avis à la porte	fedex.ca/avisalaporte
Centre de facturation	fedex.ca/facturation
Solutions de Retours FedEx ^{MD}	
Personnel	fedex.ca/retoursfaciles
Entreprises	fedex.ca/retours
Réclamations	fedex.ca/reclamations
Rapports FedEx ^{MD} en ligne	fedex.ca/rapports



TABLE DES MATIÈRES En vigueur le 4 août 2026

Définitions	7
Numéros de compte	7
Rectification de l'adresse	7
Facturation	8
Jours ouvrables et congés des transporteurs	9
Dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret et d'enregistrement des données	9
Transport en vertu des conventions internationales	10
Entreprises de camionnage (agents, zone étendue de service) – service de ramassage et de livraison en provenance et à destination de points de service hors de la zone de desserte directe de FedEx	10
Entreprises de camionnage – service de ramassage et de livraison en provenance et à destination de points de service compris dans la zone de desserte directe de FedEx	10
Réclamations, actions en justice et arbitrage	10
Service de livraison contre remboursement (CR)	11
Conditions de paiement	11
Dédouanement (service international seulement)	11
Marchandises dangereuses	12
Valeur déclarée et limite de responsabilité (couverture d'assurance non comprise)	12
Options de signature de livraison	13
Poids dimensionnel (poids volumétrique)	14
Dépôt	14
Droits de douane et taxes	14
Lois et sanctions relatives au contrôle à l'exportation	14
Supplément carburant et autres suppléments	14
Retenue à un centre FedEx	14
Inspection des envois	14
Responsabilités non assumées	15
Mode de paiement	16
Garantie de remboursement FedEx	16
Envois multi pièces	17
Groupeurs de colis (y compris les ExpédiCentre FedEx accrédité)	17
Service de suivi des envois	17
Emballage et marquage	17
Articles périssables ou sensibles à la température	18
Produits pharmaceutiques	18
Service de ramassage et de livraison	18
Adresse correspondant à une case postale	19
Protection des renseignements personnels	19
Preuve verbale de livraison	19
Preuve écrite de livraison	19
Acceptation sous réserve des envois	19
Estimation de tarif	19
Service de livraisons répétées	19
Restrictions (service international)	19
Restrictions (service à l'intérieur du Canada)	21
Options de retour et d'importation	22
Acheminement et modification de l'acheminement	22
Service le samedi	22
Frais d'entreposage	22
Envois non livrables	22
Exonération de garantie	23
Dispositions impératives	23
FedEx International Connect Plus – Modalités supplémentaires	23



Modalités

Les présentes modalités régissent le transport par FedEx Express de colis, de documents, d'enveloppes, de palettes, de conteneurs et de tout autre article, notamment, sans s'y limiter, les articles que nous remettons les clients utilisant les systèmes d'expédition électronique, les lettres de transport aérien, les étiquettes ou les logiciels d'expédition de FedEx pour un envoi d'un point d'origine et de destination au Canada ou d'un point d'origine au Canada à destination de divers endroits dans le monde entier. Les modalités du Tarif FedEx Express concernant l'importation d'envois au Canada par les services FedEx International Priority[™] Express, FedEx International Priority[™], FedEx[™] International Priority Freight, FedEx[™] International Economy, FedEx[™] International Economy Freight, FedEx[™] International Deferred Freight et FedEx[™] International Connect Plus s'appliquent aux payeurs canadiens. Ces modalités de service sont disponibles sous forme électronique sur fedex.ca/guide desservices. La version téléchargeable (.pdf) du Guide des services de FedEx sur fedex.ca/guide desservices, telle que modifiée, fera foi. En ce qui a trait aux envois à destination internationale expédiés au moyen des services FedEx International Premium[™] (IP1) et FedEx[™] International Express Freight (IXF), veuillez consulter les modalités propres à ces services. Consultez fedex.ca/guide desservices. Ces modalités comprennent les dispositions concernant l'importation et le dédouanement des envois au Canada. Veuillez consulter les modalités FedEx Ground[™] du présent Guide des services FedEx lorsque vous expédiez des envois au moyen de ce service.

S'il survient une différence d'interprétation entre les présentes modalités de service et les conditions figurant sur une lettre de transport aérien ou tout autre document de transport de FedEx, les modalités de service contenues dans ce Guide des services de FedEx, tel que modifié ou augmenté, prévaudront, pour autant qu'elles n'entrent pas en conflit avec les règles sur la responsabilité assumée lors du transport international établies dans la Convention de Montréal ou la Convention de Varsovie, telle que modifiée, ou tout autre traité ou tarif applicable.

Tout défaut, par nous, d'appliquer une quelconque modalité ou disposition du Guide des services de FedEx ne constitue en aucun cas une renonciation à cette modalité ou disposition ni ne modifie le droit de FedEx d'appliquer ou de faire valoir cette modalité, condition ou disposition.

Ce Guide et toute modification ou tout supplément ultérieur remplacent tous les guides antérieurs, suppléments ou modifications, ainsi que toute déclaration antérieure portant sur les tarifs et les modalités de service de FedEx Express auxquels ils s'appliquent. La restriction précédente ne s'applique pas à une modification concernant un client unique incluse dans un accord de vente FedEx ou d'automatisation en clientèle FedEx. S'il existe une différence d'interprétation entre ces accords et les modalités de service du présent Guide, les conditions figurant sur les accords conclus prévaudront. Chacune des parties garantit qu'elle ne s'est pas fiée et ne se fiera pas aux évaluations, représentations ou conseils éventuels de l'autre partie ou de ses représentants, de ses sociétés affiliées ou de ses sous-traitants, sauf en ce qui a trait aux représentations expressément stipulées par écrit dans les présentes modalités ou dans un accord de vente FedEx ou d'automatisation en clientèle FedEx.

FedEx se réserve le droit de modifier ou de réviser unilatéralement et sans préavis le présent Guide des services de FedEx, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les caractéristiques de service, les services eux-mêmes et les présentes modalités, pour tous les clients ou pour un client en particulier. Seul le Service juridique de Federal Express Canada Corporation peut autoriser une modification ou un ajout au Guide des services de FedEx. Nul autre mandataire ou employé de FedEx, ni aucune autre personne ou partie n'est autorisé à le faire.

FedEx se réserve le droit d'inscrire en tout temps les clients admissibles au programme de tarification Offre de bienvenue (le « Programme ») en vigueur. En acceptant une ristourne ou une réduction, en vertu du Programme, sur les tarifs courants en vigueur au moment de l'envoi, vous êtes réputé avoir accepté les modalités du Programme et d'y être lié. Ces modalités sont publiées sur fedex.ca/offredebienvenue.

Les tarifs et les estimations de tarifs pour nos services donnés à titre indicatif par nos employés ou mandataires sont basés sur les renseignements que vous fournissez; toutefois, le tarif final et le service peuvent différer, compte tenu de l'envoi effectivement remis et de l'application des présentes modalités de service. Sauf ce qui est stipulé ci-dessus, toute contradiction ou incompatibilité qui peuvent exister entre ce Guide des services de FedEx et tout autre énoncé écrit ou verbal portant sur les tarifs, caractéristiques de service et modalités du service FedEx Express, de même que les modalités concernant l'importation et le dédouanement à l'arrivée des envois à destination du Canada sont assujetties au Guide des services de FedEx tel que modifié, révisé ou complété.

Sauf mention contraire, tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

NOUS N'OFFRONS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE.

Définitions

« **Colis** » désigne tout contenant ou toute enveloppe que nous acceptons pour la livraison, y compris, mais sans s'y limiter, tout article que vous nous remettez et qui utilise nos systèmes d'expédition électronique, appareils de mesure, manifestes ou lettres de transport aérien, sauf avis contraire.

« **Compte en règle** » signifie : 1) le compte FedEx ne comporte aucun arriéré; 2) le compte n'a pas le statut « comptant seulement »; 3) dans le cas des comptes d'affaires ou commerciaux, le solde n'excède pas la limite de crédit établie par FedEx.

« **Date d'expédition** » ou « **Date de l'envoi** » signifie la date à laquelle un envoi est remis à FedEx. Si un envoi est remis à un point de dépôt FedEx après l'heure limite de ramassage, la date d'expédition est le jour ouvrable suivant.

« **Destinataire** » et « **consignataire** » désignent la personne ou l'entreprise à qui l'envoi est destiné.

« **Douanes** » englobe tous les organismes fédéraux du domaine de l'importation et de l'exportation de marchandises.

« **Envoi** » désigne un ou plusieurs colis, ou toute partie de ces derniers, qui figure sur une lettre de transport aérien.

« **Expéditeur** » et « **client** » désignent la personne ou entreprise qui expédie un envoi.

« **Frais de transport** » désigne les sommes exigées pour le transport aérien et routier d'un envoi et n'englobe pas les autres frais qui peuvent s'appliquer en vertu de ce Guide, par exemple, les frais relatifs à la valeur déclarée, les droits de douane et taxes, sans égard à leur mode de perception ni d'application.

« **Groupeur** » désigne une personne, une société de capitaux, une société de personnes ou une autre entité qui est indépendante de FedEx et qui tire un revenu du regroupement des colis de tiers qui nous sont remis, y compris tous les ExpédiCentre FedEx accrédité.

« **Guide** » et « **Guide des services** » désignent le présent Guide des services FedEx, édition canadienne, tel que modifié, révisé et complété par FedEx à l'occasion.

« **Jour** » et « **jours** » désignent un ou des jours civils, sauf indication expresse contraire.

« **Lettre de transport aérien** » désigne un document d'envoi, une étiquette, un document électronique ou un article semblable utilisé dans le réseau FedEx pour les envois à l'intérieur du pays ou à l'étranger.

« **Nous** », « **notre** », « **nos** », « **FedEx[™]** », « **Federal Express** » et « **FedEx Express[™]** » désignent Federal Express Canada Corporation, ses mandants, filiales, succursales et membres de son groupe, ainsi que leurs employés, mandataires et entrepreneurs indépendants respectifs.

« **Résidence** » et « **résidentiel** » désignent, sans s'y limiter, un domicile ou une entreprise à domicile, lorsque l'entrée à la résidence n'est pas ouverte au public. Un supplément pour livraison résidentielle s'applique à toutes les livraisons à une résidence.

« **Vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent l'expéditeur, le destinataire/consignataire et l'importateur, de même que leurs employés, mandants, mandataires et entrepreneurs indépendants respectifs.

Numéros de compte

Un numéro de compte FedEx valide est exigé pour tous les envois sauf si le paiement est réglé en espèces (ce ne sont pas toutes les succursales de FedEx qui offrent cette possibilité), par chèque ou carte de crédit au moment de l'expédition. L'emploi, sur une lettre de transport aérien, d'un numéro de compte FedEx valide permet d'assurer que :

1) les factures FedEx sont envoyées au bon endroit aux fins de paiement; **2)** l'activité au compte est enregistrée par notre système; et **3)** la partie payante est facturée selon tout escompte auquel elle a droit.

Si le client choisit d'envoyer une facture à l'expéditeur ou à une tierce partie et 1) n'indique pas de numéro de compte valide, ou 2) inscrit un numéro de compte incorrect, FedEx facturera des frais de manutention spéciale, par lettre de transport aérien ou manifeste, pour la défrayer des coûts de facturation de ces articles.

Si le client choisit de facturer au destinataire ou à une tierce partie les frais de transport ou les droits de douane et les taxes, ou les deux, le destinataire ou la tierce partie doit détenir un numéro de compte FedEx valide devant apparaître dans la section appropriée de la lettre de transport aérien (une procuration et un numéro d'importateur sont requis pour facturer les droits de douane et les taxes à l'expéditeur ou à une tierce partie). Les numéros de compte sont assignés en fonction de la zone d'expédition et ne sont pas transférables. Toute utilisation abusive d'un numéro de compte peut entraîner la perte de tous les escomptes ou l'arrêt du service, ou les deux.

Chaque demande de numéro de compte est soumise à une enquête de solvabilité et à une vérification par notre service du crédit. Ce dernier peut exiger, et cela à sa seule discrétion, que vous possédiez l'une des principales cartes de crédit acceptées par FedEx. Nous n'accordons de crédit qu'aux entreprises; nous n'offrons pas de privilège de crédit aux particuliers. Un particulier, ou à la seule discrétion de FedEx, une entreprise, qui désire faire un envoi doit en payer les frais de transport à l'avance ou établir un compte FedEx aux fins de facturation directement à l'une des principales cartes de crédit acceptées par FedEx.

La partie qui se voit assigner un numéro de compte est responsable du paiement de tous les montants facturés à ce compte. Le titulaire d'un compte est responsable de la garde de son numéro de compte et ne doit le transmettre qu'aux personnes autorisées à expédier en vertu de ce numéro. Il est responsable en outre de tout emploi non autorisé de son numéro de compte.

Si vous n'acquitez pas votre compte FedEx (paiement des factures dans les 15 jours de la date de facturation), vous perdrez les privilèges de crédit (paiement en espèces seulement) et de ristournes. Pour les envois internationaux, votre compte aura le statut de paiement à la livraison (PAL), selon lequel les droits de douane et les taxes doivent être payés en totalité à la livraison ou avant. L'emploi d'un compte « Paiement en espèces seulement » peut entraîner des retards de livraison, le rejet ou le retour de l'envoi jusqu'à ce que des dispositions soient prises en vue du paiement.

Rectification de l'adresse

Si l'adresse d'un destinataire est incomplète ou incorrecte, nous nous efforcerons de déterminer l'adresse exacte et d'effectuer la livraison, mais nous n'assumons aucune responsabilité si nous sommes incapables d'effectuer la livraison dans ces circonstances.

L'usage de cases postales pour des zones où ce type d'adresse n'est pas accepté ou sans le numéro de téléphone du destinataire, ainsi que de codes postaux incorrects ou d'anciennes adresses municipales de destinataires ayant déménagé, constituent des exemples d'erreurs requérant une rectification de l'adresse. Dans de tels cas, des frais de manutention spéciale, par rectification, peuvent être exigés. S'il s'avère impossible de déterminer l'adresse du destinataire ou d'entrer en communication avec lui, des démarches pourraient être prises auprès de l'expéditeur afin de corriger l'adresse ou d'obtenir les instructions nécessaires afin de lui retourner l'envoi à ses frais; l'expéditeur sera alors responsable de tous les frais de transport et des droits applicables. Nous ne serons responsables d'aucun délai de livraison causé par une adresse incorrecte. (Voir la section « Envois non livrables ».)

Facturation

- (a) Les factures relatives aux frais de transport sont payables dans les 15 jours de la date de facturation. Les factures relatives aux droits de douane et aux taxes, aux frais de manutention spéciale ainsi qu'aux frais de débours (appelés les « frais de paiement anticipé » dans certains pays), sont payables à la réception.
- (b) « **Facturer à l'expéditeur** » signifie que les frais indiqués seront facturés à l'expéditeur. Le numéro de compte FedEx de l'expéditeur doit apparaître dans la section appropriée de la lettre de transport aérien et le compte doit être à jour. L'expéditeur peut demander, dans les 90 jours de la date de facturation, que l'on facture à une tierce partie, mais toutes les refacturations ultérieures seront uniquement à l'attention de l'expéditeur.
- (c) « **Facturer au destinataire** » signifie que les frais indiqués seront facturés au destinataire. Pour choisir cette option, le numéro de compte FedEx du destinataire DOIT apparaître dans la section appropriée de la lettre de transport aérien et le compte doit être à jour, ou le destinataire doit payer tous les frais applicables au moment de la livraison. Les envois facturés au destinataire ne sont pas autorisés pour toutes les destinations. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339. Si le destinataire refuse d'acquitter les frais de transport, ceux-ci peuvent être refacturés à un tiers. Toute refacturation subséquente se fera au compte de l'expéditeur. L'expéditeur est responsable de tous les frais dont refuse de s'acquitter le destinataire ou une tierce partie, et il en sera facturé en conséquence.
- (d) « **Facturer à une tierce partie** » signifie que les frais indiqués seront facturés à une personne autre que l'expéditeur ou le destinataire. Pour ce type de facturation, le numéro de compte FedEx de la tierce partie DOIT apparaître dans la rubrique appropriée de la lettre de transport aérien à la remise du colis et ce compte doit être à jour. Si la tierce partie refuse d'acquitter les frais de l'envoi, ceux-ci pourront être refacturés à une autre partie. Toutefois, toutes les demandes subséquentes seront refacturées à l'expéditeur. Si la partie à qui l'envoi est refacturé ou la tierce partie refuse de payer, l'expéditeur est responsable, et tous les frais lui seront facturés en conséquence. Par ailleurs, si le compte FedEx de la tierce partie n'a pas une bonne cote de crédit, l'expéditeur recevra automatiquement la facture.
- (e) Dans les cas où il faut « Facturer au destinataire » ou « Facturer à une tierce partie » et que le destinataire ou la tierce partie refuse de payer les frais, refuse la livraison ou ne peut être joint, la responsabilité de l'envoi revient à l'expéditeur et celui-ci sera facturé pour tous les frais.
- (f) Nous nous réservons le droit de vérifier le mode de paiement de tout envoi et de refuser tout envoi à transporter si cette vérification n'a pu être effectuée.
- (g) La livraison de votre envoi peut être retardée ou votre envoi peut vous être retourné si nous déterminons que celui-ci est facturé à un numéro de compte de FedEx qui n'a pas une bonne cote de crédit. Dans ce cas, notre garantie de remboursement pour défaillance de service ne s'applique pas. (Voir la section « Garantie de remboursement FedEx ».)
- (h) Des droits de douane et des taxes peuvent être imposés en fonction du contenu des envois à destination internationale. Les droits de douane et les taxes peuvent être facturés à l'expéditeur, au destinataire ou à une tierce partie. Les options « Facturer les droits de douane et les taxes à l'expéditeur », « Facturer les droits de douane et les taxes au destinataire » et « Facturer les droits de douane et les taxes à une tierce partie » ne sont pas disponibles pour toutes les destinations. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour en savoir plus sur votre destination en particulier. Si l'expéditeur omet de cocher une case sur la lettre de transport aérien indiquant qui doit payer les droits de douane et les taxes, ceux-ci seront automatiquement facturés au destinataire. Toute demande de refacturation des droits de douane et des taxes doit être effectuée dans les 90 jours de la date de facturation et nécessite l'approbation écrite ou verbale de la partie qui accepte la responsabilité du paiement. La partie qui fait une demande de refacturation doit en obtenir l'autorisation. Pour de plus amples détails sur les conditions en vertu desquelles 1) nous débourserez les droits et taxes, 2) nous facturerons des frais de débours (qui peuvent être appelés « frais d'avance » dans certains pays) dans ce contexte, et 3) les options « Facturer à l'expéditeur » et « Facturer à une tierce partie » sont disponibles, voir la section « Droits de douane et taxes ».
- (i) **NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX, L'EXPÉDITEUR DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS, ET CEUX-CI LUI SERONT FACTURÉS ET IL ACCEPTE DE LES ACQUITTER, ET CE, MÊME EN CAS D'INSTRUCTIONS À L'EFFET CONTRAIRE. CES FRAIS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES FRAIS DE TRANSPORT, TOUS LES DROITS DE DOUANE, COTISATIONS DOUANIÈRES, PÉNALITÉS ET AMENDES GOUVERNEMENTALES, TAXES ET AUTRES FRAIS, Y COMPRIS LES FRAIS DE MANUTENTION SPÉCIALE, AINSI QUE LES HONORAIRES ET FRAIS LÉGAUX.**

Pour les retours internationaux FedEx, veuillez consulter la section « Options de retour et d'importation ».

- (j) Des frais de manutention spéciale seront facturés pour chaque chèque ou transfert électronique de fonds refusé en raison de provision insuffisante au moment du dépôt ou de signature incorrecte ou insuffisante du tireur.
- (k) Des frais de manutention spéciale seront facturés lorsqu'un numéro de compte n'apparaît pas sur la lettre de transport aérien ou sur le manifeste ou lorsqu'un numéro de compte incorrect, incomplet, invalide ou supprimé est indiqué à la section « Facturer à l'expéditeur », « Facturer au destinataire » ou « Facturer à une tierce partie ». Si nous recevons un envoi à « Facturer à l'expéditeur », « Facturer au destinataire » ou « Facturer à une tierce partie » et qu'aucun numéro de compte FedEx n'est inscrit, ou encore qu'un numéro de compte incorrect, incomplet, invalide ou supprimé est indiqué, nous essaierons de déterminer le numéro de compte approprié à partir de nos dossiers et nous facturerons tous les frais à ce numéro de compte, y compris des frais de manutention spéciale. Toute réduction applicable sera octroyée. S'il nous est impossible de déterminer le numéro de compte approprié selon nos dossiers, les frais de transport plus des frais de manutention spéciale seront facturés directement à l'expéditeur et aucune réduction ne sera accordée. Les frais de manutention spéciale ne seront imputés qu'une seule fois à l'égard d'une telle lettre de transport aérien ou d'un tel manifeste.
- (l) Des frais de manutention spéciale seront exigés pour toute demande de refacturation. Dans le cas de demandes multiples, il se peut que des frais soient applicables pour chaque article sur la facture (p. ex., lettre de transport aérien, manifeste ou colis expédié au moyen d'un système de facturation électronique FedEx) à refacturer. Les demandes de refacturation seront acceptées jusqu'à 90 jours après la date de facturation, excluant cette date. Les demandes de refacturation ne seront acceptées que dans le cas d'envois non payés. Des frais de manutention spéciale seront également applicables et seront facturés aux clients utilisant un système automatisé de FedEx.
- (m) Les frais qui nécessitent une conversion en devises autres que le dollar canadien seront calculés sur une base quotidienne selon le cours acheteur moyen déterminé par OANDA, un service d'établissement du taux de change sur Internet, sauf lorsque la pratique courante consiste à utiliser le taux des institutions bancaires locales pour convertir la devise des payeurs d'un pays en particulier. Le cours acheteur moyen est le prix moyen que les acheteurs sont disposés à payer pour des devises au cours d'une période donnée. Les clients peuvent avoir accès à ces taux de conversion de devises à [OANDA.com](https://www.oanda.com).
- Les devises qui ont cours dans les pays de l'Union européenne participants seront converties au taux de conversion fondé sur l'EURO. Des frais supplémentaires de conversion de 1,75 % de CAD en USD, de 2,3 % de USD en CAD et de 2 % de CAD en toute autre devise autre que canadienne ou américaine seront facturés. Des frais de conversion ne seront pas facturés entre les devises qui s'apparentent à l'EURO.
- Les frais exigés en devises autres que canadiennes non librement convertibles seront convertis en dollars canadiens et facturés au compte du payeur au taux du marché libre ou au taux officiel auquel FedEx a adhéré pour l'achat de dollars canadiens dans la devise visée, à notre seule option.
- Le taux en vigueur en date de l'expédition sera utilisé pour la conversion en devises non hyperinflationnistes. Nous nous réservons toutefois le droit d'utiliser le taux de change à la date de facturation, par opposition à la date de l'envoi, dans les pays où la devise est volatile.
- (n) Vous devez fournir, avec votre paiement, les numéros de factures auxquels ce dernier se rattache. Si une facture n'est pas réglée en entier, on doit indiquer la raison de chaque élément non payé, et joindre le numéro de lettre de transport aérien et le numéro de suivi FedEx de chacun de ces éléments.
- (o) Le paiement doit être envoyé à :

Federal Express Canada Corporation
P.O. Box 4626 Toronto STN A
Toronto, ON M5W 5B4

- (p) Facturation électronique : Afin d'aider la clientèle à traiter les factures, FedEx fournira ses factures en format électronique. L'information est disponible en fichier non hiérarchique ou en formats internationaux standard. Elle est acheminée sous forme de fichier dans un réseau à valeur ajoutée, et est disponible sans frais dans la majorité des grandes villes (il se peut que des frais minimes de transmission soient exigés dans d'autres centres).
- (q) Pour plus de renseignements, communiquez avec votre directeur de compte FedEx.

(r) Redressements de facture et surimputations

1. Nous nous réservons le droit d'effectuer un audit des envois pour en vérifier le service, le poids et les dimensions. La forme et les dimensions d'un colis peuvent changer pendant le transport, ce qui pourrait en modifier le poids volumétrique et l'admissibilité au supplément. Si le type de service sélectionné, le poids entré ou les dimensions indiquées sont incorrects ou sont modifiés en cours de transport, nous pourrions ajuster les frais de l'envoi en tout temps.
2. **Facturation implicite** : C'est à l'expéditeur uniquement que revient la responsabilité (i) de remplir correctement toutes les sections de la lettre de transport aérien, (ii) de saisir correctement les renseignements relatifs à l'envoi dans toute solution d'expédition électronique de FedEx, et (iii) de fournir les étiquettes d'expédition originales avec un numéro de suivi unique pour chaque colis d'un envoi. Si vous ne fournissez pas ces renseignements et ces documents ou si vous les enregistrez incorrectement, vous serez facturé, et accepterez d'acquitter les frais, selon notre estimation du nombre de colis transportés et 1) du poids dimensionnel au moment

de la facturation; ou 2) du poids implicite standard par colis, l'un ou l'autre étant déterminé (et périodiquement rajusté) à notre seule discrétion.

3. La politique sur la garantie de remboursement FedEx régit et constitue le seul recours concernant les demandes de remboursement ou de crédit reliées aux défaillances de service. (Voir « Garantie de remboursement FedEx » pour obtenir un complément d'information sur les notifications et autres dispositions.) Si la garantie de remboursement FedEx est suspendue ou révoquée, il n'existe pas d'autre recours.
4. Le règlement partiel d'une facture ne sera pas considéré comme une demande de redressement ou de remboursement en vertu de la « Garantie de remboursement FedEx » ou pour toute autre raison. De telles demandes doivent être clairement indiquées sur le sommaire de la facture ou sur l'avis de paiement ou au moyen d'une lettre jointe au paiement, ou encore vous pouvez nous en faire part en composant le numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339, en ayant soin de mentionner la nature de la demande et la raison du paiement incomplet. Lorsque vous nous avisez, vous devez fournir le numéro de compte FedEx, le cas échéant, le numéro de la lettre de transport aérien ou de suivi FedEx, la date de l'envoi ainsi que le nom, l'adresse et le code postal du destinataire. Les demandes de redressement des droits et taxes perçus en trop doivent également être accompagnées de tous les documents de douane nécessaires.
5. On désigne par « surimputation » tout montant facturé sur la base d'un taux de réduction erroné; des frais de manutention spéciale incorrects; la facturation d'un service autre que le service sélectionné pour le colis; une facturation fondée sur le poids erroné d'un colis ou d'un envoi; la facturation à un numéro de compte incorrect; ou toute autre facturation, non reliée à une défaillance de service, qui entraîne des frais erronés. Une demande de redressement de facture faisant suite à une surimputation ou une demande de remboursement à la suite d'un paiement en double doit nous parvenir dans les 90 jours suivant la date originale de facturation.
6. Si vous décidez de nous faire parvenir votre demande de redressement de facture séparément de l'avis de paiement, veuillez utiliser l'application de facturation en ligne sur fedex.ca/facture. Facturation FedEx en ligne (si vous êtes un utilisateur enregistré) ou l'adresser à :
Federal Express Canada Corporation
P.O. Box 4626 Toronto STN A
Toronto, ON M5W 5B4
7. À moins que vous ne vous conformiez aux exigences et avis ci-dessus mentionnés, nous ne serons responsables d'aucun redressement de facture. Une action en justice de votre part ne constitue pas une preuve de conformité avec lesdites dispositions.
Si vous désirez de plus amples renseignements ou de l'aide en ce qui a trait à la facturation, veuillez communiquer avec le Service de redressement des factures au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
8. Les titulaires de compte FedEx sont responsables de la surveillance en temps opportun des frais imputés à leurs comptes et sont réputés avoir été avisés des frais une fois qu'ils ont été facturés. Un titulaire de compte FedEx qui demande un redressement de facture en raison d'une utilisation non autorisée d'un compte ou d'une fraude (une « contestation de fraude ») doit aviser FedEx de l'activité non autorisée sur le ou les comptes touchés dès qu'il la découvre. FedEx, à sa seule discrétion, déterminera si la preuve soumise par la partie demandant un redressement de facture est suffisante pour établir que les frais contestés n'ont pas été autorisés. Tout titulaire de compte FedEx qui fait une contestation de fraude doit soumettre celle-ci à FedEx dans les 30 jours suivant la réception de la facture contestée (ou dans les 30 jours suivant la date d'expédition, si l'envoi a été prépayé en espèces, par chèque, par mandat ou par carte de crédit). Toutes les activités frauduleuses soupçonnées liées à un compte FedEx doivent être signalées à l'équipe Fraude et contrôles de sécurité au 1.800.584.2681.
9. FedEx n'est pas tenue de rembourser les surimputations ou de payer toute autre obligation due lorsque votre compte FedEx est, ou a été par le passé, en souffrance pendant plus de 60 jours.
10. Si votre compte est en souffrance pendant plus de 60 jours, FedEx peut, à sa seule discrétion, déduire des plus vieilles factures les surimputations ou les autres trop-payés qui, selon elle, vous sont dus.

- (s) Les clients doivent conserver des copies de toutes les lettres de transport aérien et factures originales. Toute demande de copie pourra entraîner des frais pour chaque facture ou lettre de transport aérien demandée.
- (t) **Taxes supplémentaires** : Si une quelconque taxe sur la valeur ajoutée, taxe de consommation ou autre taxe similaire est applicable à votre envoi, nous nous réservons le droit d'ajouter ce montant à vos frais d'expédition, et ce, sans préavis.
- (u) L'expéditeur, de même que toute autre partie responsable du paiement, est responsable des services qui lui sont rendus par FedEx. Les frais reliés à ces services comprennent, sans s'y limiter, les frais et honoraires juridiques, les frais d'agence de recouvrement, les intérêts et les frais de cour.

Jours ouvrables et congés des transporteurs

Au Canada, l'expression « jour ouvrable » désigne toute journée de la semaine, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés ou du jour de la célébration officielle de ces congés. La semaine de travail peut différer en certains points internationaux ou provinciaux en

raison de coutumes locales. Notre horaire de livraison peut aussi varier en fonction des congés en vigueur dans les localités internationales et provinciales.

Pour de plus amples renseignements sur nos délais de livraison pouvant être modifiés en raison de tels congés, communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339. Les livraisons normalement effectuées une journée qui est un congé seront effectuées le jour ouvrable suivant.

Dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret et d'enregistrement des données

1. Les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données (appelés collectivement « dispositifs ») expédiés avec FedEx doivent d'abord être examinés et approuvés par FedEx avant d'être utilisés pour tout envoi avec FedEx. Seuls les dispositifs qui ont été explicitement approuvés par FedEx peuvent être utilisés. Pour en savoir plus sur l'approbation des dispositifs et sur les directives et exigences en matière d'expédition, communiquez avec votre représentant commercial FedEx.
2. Les clients doivent aviser FedEx à l'avance de l'inclusion d'un dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données pour chaque envoi contenant ledit dispositif. Les clients doivent déclarer l'utilisation du dispositif au moment de faire une réservation et doivent indiquer la marque, le type, le modèle et le numéro d'identification du dispositif sur la lettre de transport aérien conformément aux instructions de FedEx.
3. Le client est seul responsable de l'utilisation des dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données et doit se conformer entièrement à l'ensemble des lois, règles, règlements et ordonnances qui s'y rapportent et sont applicables à l'étranger et à l'échelle fédérale, provinciale et locale. Le client doit également obtenir toutes les licences ou tous les permis nécessaires pour utiliser les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données, et le client doit présenter ces licences ou ces permis à FedEx sur demande.
4. Tous les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données expédiés avec FedEx doivent être installés conformément aux instructions du fabricant et de FedEx. Les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données doivent être solidement attachés au colis ou au conteneur expédié ou doivent être enfermés à l'intérieur de celui-ci. FedEx n'est pas responsable des dommages subis par les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données expédiés avec FedEx, ni de leur perte.
5. FedEx n'est pas responsable de déterminer ou d'interpréter les lois ou règlements applicables qui pourraient avoir une incidence sur les envois du client contenant un dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données. FedEx n'a aucune responsabilité envers le client lorsque FedEx se conforme aux instructions ou aux demandes des autorités chargées de l'application de la loi ou d'autres autorités gouvernementales compétentes, peu importe si ces instructions sont incompatibles avec les lois, règles, règlements ou ordonnances applicables ou y sont contraires.
6. Le client est seul responsable de la détermination et de l'obtention des approbations écrites appropriées des pays ou des territoires dans lesquels les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données sont autorisés à entrer et à fonctionner. Le client doit immédiatement présenter ces approbations écrites à FedEx sur demande. Le client ne doit utiliser le dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données que pour les envois à destination et en provenance de territoires où la loi applicable l'autorise, et le client sera entièrement responsable de tout envoi erroné ou de toute réclamation en lien avec l'entrée d'un dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données dans un pays ou un territoire où il n'est pas autorisé à entrer, même si l'envoi a été mal acheminé.
7. Le client est seul responsable de tous les droits de douane ou frais locaux qui peuvent être imposés sur le dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données contenu dans tout envoi. De plus, le client comprend et convient qu'il est responsable de tous les coûts et de la logistique liés au retour du dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données au personnel approprié, dès lors que ledit dispositif n'est pas jetable. Si le dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données est jetable, le client est seul responsable de l'élimination appropriée du dispositif.
8. Toutes les données acquises grâce à l'utilisation de dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données dans les envois de FedEx seront utilisées uniquement pour la qualité interne, la sécurité ou le suivi du client. Le client ne doit pas partager les données acquises au moyen des dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données avec un tiers, sauf dans la mesure permise par une entente de non-divulgence mutuelle appropriée entre FedEx, le client et le tiers.
9. Le client (y compris toute société affiliée) ne doit pas faire de publicité ou de promotion sur lui-même ou sur les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données en utilisant le nom, la marque de service ou la description de FedEx ou de l'une de ses sociétés affiliées, sans le consentement écrit de FedEx dans le cas de chacune de ces utilisations.
10. L'utilisation par le client du dispositif de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données doit être conforme à tout ce qui suit :

- (a) les directives réglementaires étrangères, fédérales, provinciales et locales, y compris, sans s'y limiter, les approbations des autorités de l'aviation civile, des autorités chargées des télécommunications et des comités d'entreprise;
- (b) les exigences, recommandations et limites du fabricant, y compris, sans s'y limiter, les conditions d'utilisation du fabricant, les exigences ou recommandations en matière d'emballage et les restrictions ou lignes directrices géographiques;
- (c) les autres exigences et recommandations du présent Guide des services de FedEx, ainsi que les exigences et recommandations en matière d'emballage de FedEx;
- (d) les exigences et recommandations de l'Association du transport aérien international (IATA), y compris, mais sans s'y limiter, le règlement sur les marchandises dangereuses et les exigences et règlements sur les dispositifs de surveillance du fret, de suivi du fret ou d'enregistrement des données alimentés par piles;
- (e) les lois et règlements canadiens, américains et internationaux sur le contrôle à l'exportation, y compris, mais sans s'y limiter, les Export Administration Regulations, les Office of Foreign Asset Control Regulations et les International Traffic in Arms Regulations des États-Unis.

11. FedEx se réserve le droit de refuser le transport d'un envoi en cas de non-conformité du client à l'une ou l'autre de ces dispositions. Dans ce cas, le client sera responsable de tous les coûts de retour et dépenses encourus.

12. Si un envoi est refusé ou saisi, FedEx ne sera pas responsable des pertes de revenus ou de matériel du client, et le client ne sera pas remboursé et sera responsable du transport de retour.

Transport en vertu des conventions internationales

- (a) Conformément aux dispositions de ce Guide, « Convention de Varsovie » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ou cette Convention telle qu'amendée par la suite, y compris le Protocole de Montréal n° 4. La « Convention de Montréal » désigne la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international signée à Montréal le 28 mai 1999. Le « Transporteur » désigne le transporteur aérien établissant la lettre de transport aérien et tout autre transporteur qui transporte les marchandises ou effectue les services relatifs au transport.
- (b) Si votre envoi doit être acheminé vers une destination finale ou une escale située hors du pays d'origine, la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal peut s'appliquer. Les conventions régissent et, dans certains cas, limitent notre responsabilité en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés ou de retards, à moins que vous déclariez une valeur pour le transport supérieure (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) et que vous acquittiez les frais afférents, comme décrits ci-dessous.
- (c) La Convention de Varsovie et la Convention de Montréal limitent notre responsabilité en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés ou de retards, à moins que vous déclariez une valeur pour le transport supérieure et que vous acquittiez les frais afférents, comme décrits ci-dessous. L'interprétation de la limite de responsabilité prévue par la convention applicable peut varier selon le pays de destination. Si la Convention de Varsovie, telle qu'elle a été modifiée par le Protocole de Montréal n° 4, s'applique à votre envoi, la responsabilité de FedEx est limitée à 17 droits de tirage spéciaux (DTS) par kilogramme (« limite de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie »), à moins que vous ne déclariez une valeur de transport supérieure (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) et acquittiez les frais afférents. Si la Convention de Montréal s'applique à votre envoi, la responsabilité de FedEx est limitée à 26 DTS par kilogramme (« limite de responsabilité prévue par la Convention de Montréal »), à moins que vous ne déclariez une valeur de transport supérieure et acquittiez les frais afférents.
- (d) Les règles relatives à la responsabilité liée au transport international, établies par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal prévalant, le transport et les autres services exécutés par FedEx sont assujettis aux dispositions du présent Guide et aux tarifs applicables modifiés de temps à autre, et incorporés au Guide par renvoi.
- (e) FedEx n'assume aucune obligation quant à l'aviation ou autre mode de transport choisi pour l'acheminement des marchandises, l'itinéraire choisi ou les connexions à des endroits prédéterminés selon un horaire précis. Vous acceptez que FedEx puisse, sans préavis, choisir un autre avion ou transporteur, dévier de l'itinéraire initial ou transporter les marchandises par voie terrestre ou autre. Vous convenez qu'il n'existe aucune escale convenue lors de la remise de cet envoi, et que nous nous réservons le droit d'acheminer l'envoi par tout itinéraire que nous jugeons approprié.

Entreprises de camionnage (agents, zone étendue de service) – service de ramassage et de livraison en provenance et à destination de points de service hors de la zone de desserte directe de FedEx

- (a) Les envois à des destinations hors de la zone de desserte directe de FedEx et dont nous acceptons le transport pourraient être confiés à des entreprises de camionnage, ou à des agents responsables des zones étendues de service, qui se chargeront de la livraison à la destination finale. Des frais supplémentaires seront exigés pour de telles livraisons, et paraîtront sur votre facture FedEx. Veuillez consulter le Tarif FedEx Express ou communiquer avec le service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour les détails.

- (b) Si vous avez recours aux services d'une entreprise de camionnage pour ramasser un envoi destiné à une succursale de FedEx, vous êtes responsable des frais exigés par cette entreprise. La facture que FedEx vous enverra ne comprendra que les frais exigés par FedEx.
- (c) Les plaintes et les réclamations découlant du service effectué par les entreprises de camionnage que vous choisissez, lorsque vous avez recours à de telles entreprises, doivent être directement adressées à ces dernières.

Entreprises de camionnage – service de ramassage et de livraison en provenance et à destination de points de service compris dans la zone de desserte directe de FedEx

Sous réserve de la section ci-dessous intitulée « Service de ramassage et de livraison », les services de ramassage et de livraison sont offerts par FedEx à l'intérieur de zones de desserte précises, et ce, sans frais supplémentaires. Toutefois, si vous ou votre courtier en douane avez recours à une entreprise de camionnage pour le ramassage ou la livraison d'un envoi plutôt que d'avoir recours à nos services directement, vous serez responsable de tous les frais exigés par cette entreprise. La facture que FedEx vous enverra ne comprendra que les frais exigés par FedEx.

Réclamations, actions en justice et arbitrage

- (a) **TOUTES LES RÉCLAMATIONS DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉES PAR ÉCRIT DANS LES LIMITES STRICTES DE DÉLAI IMPARTI.**
- (b) Une notification écrite de réclamation en cas de dommages ou d'éléments manquants à votre envoi, ou encore d'un retard de livraison doit nous parvenir dans les vingt et un (21) jours suivant la livraison. Pour connaître les délais et obtenir les détails concernant les demandes de remboursement ou de crédit des frais de transport pour défaillance de service, voir la section « Garantie de remboursement FedEx ».
- (c) Une notification écrite de réclamation en cas de perte, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations doit nous parvenir dans les neuf (9) mois suivant la date à laquelle nous avons accepté le colis aux fins de transport.
- (d) Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour nous faire part de votre réclamation, mais vous devez quand même nous faire parvenir une notification écrite de votre réclamation dans les délais prescrits mentionnés ci-dessus. Si vous communiquez avec nous par téléphone, veuillez demander un numéro de cas et conserver celui-ci aux fins de référence. Veuillez mentionner ce numéro lorsque vous nous ferez part de votre réclamation par écrit.
- (e) Dans un délai de neuf (9) mois suivant la date à laquelle le colis a été remis à FedEx, nous devons recevoir toute la documentation nécessaire à l'examen de la réclamation, à savoir factures d'achat originales, estimations ou factures pour les réparations, relevés des dépenses, évaluations, copies des lettres de transport aérien ou autres documents. Les photographies prises par des personnes autres que des représentants de FedEx ne seront pas prises en compte dans l'évaluation des réclamations. Toute la documentation transmise doit être vérifiable, à notre satisfaction.
- (f) Nous ne sommes pas tenus de donner suite à une réclamation tant que tous les frais de transport n'ont pas été acquittés. Le montant de la réclamation ne peut pas être déduit de ces frais ni d'aucun solde qui nous est dû.
- (g) Sous réserve des dispositions du paragraphe h) ci-dessous, le fait que le destinataire accepte un envoi sans signaler par écrit de dommages sur l'accusé de livraison constitue une preuve suffisante, à première vue, que l'envoi a été livré en bon état.
- (h) Dans le cas de réclamation pour un dommage caché qui n'a pas été constaté lors de la livraison, vous devrez informer FedEx par écrit dès que possible après la découverte dudit dommage et, dans tous les cas, dans un délai maximum de vingt et un (21) jours à compter de la date de livraison.
- (i) Pour que nous puissions traiter une réclamation pour dommages, le contenu de l'envoi, ainsi que les cartons et emballages d'origine, doivent être mis à notre disposition aux fins de vérification, au point de livraison, et vous devrez les conserver jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.
- (j) On ne peut procéder qu'à une seule réclamation par envoi. L'acceptation du paiement d'une réclamation se traduira par l'extinction de tout droit de recouvrement pour cet envoi.
- (k) Si un expéditeur demande à FedEx de facturer un envoi au destinataire ou à un tiers et que le payeur accepte de renoncer à son droit de présenter des réclamations ou de le limiter autrement, la renonciation du payeur ou une autre limitation sera imputée à l'expéditeur.
- (l) Si la partie qui dépose la réclamation n'est pas l'expéditeur, le client doit obtenir et fournir une renonciation de dépôt de réclamation de la part de l'expéditeur (sur du papier à entête de l'entreprise si l'expéditeur est une entreprise).
- (m) Lorsque nous réglons une réclamation en payant la pleine valeur d'un envoi, nous nous réservons le droit de ramasser le colis aux fins de récupération, et tous les droits, titres de propriété et intérêts liés au colis nous reviennent.
- (n) Les réclamations doivent être soumises de l'une des façons suivantes :
 - En ligne à fedex.ca/reclamations.
 - En appelant le Service à la clientèle au 1.800.463.3339 et en parlant à l'un de nos représentants. Veuillez vous assurer de demander un numéro de cas et de conserver celui-ci aux fins de référence.

(o) **LE DÉFAUT DE SE CONFORMER À L'UNE QUELCONQUE DES CONDITIONS CI-DESSUS, Y COMPRIS LA LIMITE DE TEMPS ALLOUÉE, CONDUIRA AU REFUS DE VOTRE RÉCLAMATION, ET NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES NI N'AURONS AUCUNE OBLIGATION D'HONORER VOTRE RÉCLAMATION. UNE ACTION EN JUSTICE NE SIGNIFIE AUCUNEMENT QUE VOUS VOUS CONFORMEZ AUX DISPOSITIONS CI-DESSUS CONCERNANT LA LIMITE DE TEMPS ALLOUÉE.**

- (p) Sera résolue par arbitrage, conformément à la *Loi de 1991 sur l'arbitrage* de l'Ontario, toute réclamation pour dommages ou autre réparation découlant ou liée de quelque façon que ce soit au Guide des services de FedEx, aux services qui vous sont fournis ou que nous avons offert de vous fournir, ou du fait que vous nous avez payés ou avez accepté de nous payer pour de tels services ou l'interprétation ou l'exécution des présentes modalités, et qui comprend une demande de réparation pécuniaire ou mesure injonctive laquelle, si elle est octroyée ou obtenue, pourrait avoir une valeur raisonnable supérieure à 1 000 000 \$, y compris toute réclamation effectuée par vous, conjointement avec d'autres, ou au nom d'autres personnes. Il incombera à l'arbitre de déterminer si une réclamation répond aux exigences requises, en vue d'être résolue par arbitrage en vertu de la présente disposition. Nous convenons de régler tous les droits de dépôt et autres frais administratifs exigés pour effectuer une telle procédure d'arbitrage, sous réserve du droit, par l'arbitre, de réaffecter et transférer ces frais aux autres parties à l'arbitrage, conformément aux règles propres au recours à l'arbitrage.
- (q) Vous n'aurez aucun droit d'intenter une quelconque action en justice ou recours à l'arbitrage contre nous pour dommages, à moins que vous ne vous soyez entièrement conformé à tous les délais de préavis contenus dans les présentes modalités, y compris, sans s'y limiter, aux délais de notification indiqués dans les sections « Facturation », « Réclamations, actions en justice et arbitrage » et « Garantie de remboursement FedEx ».
- (r) Tout droit de recours en dommages contre nous sera prescrit, à moins qu'une action en justice soit intentée, ou un recours à l'arbitrage ne soit amorcé dans les deux (2) ans suivant la date de livraison de l'envoi, ou la date à laquelle l'envoi aurait dû être livré. Aucune action en justice ni aucun recours à l'arbitrage ne pourra être effectué par la suite.
- (s) Vous convenez de renoncer à nous poursuivre à titre de demandeur faisant partie d'un recours collectif ou représentant d'un recours collectif, de vous joindre à un recours collectif à titre de membre, ou de participer à titre de partie adverse dans un quelconque recours collectif, de quelque nature que ce soit. Il est entendu que vous renoncez à tout droit que vous pourriez avoir de mettre sur pied ou de participer à un recours collectif contre nous et, le cas échéant, vous convenez en outre de vous abstenir de participer à tout recours collectif contre nous. Néanmoins, rien dans le présent paragraphe ne limite votre droit d'intenter une action en justice à titre individuel ou de vous prévaloir d'un recours à l'arbitrage contre nous, tel qu'il est déjà mentionné dans les présentes modalités.
- (t) Dans l'éventualité où la législation provinciale, plutôt que la législation fédérale, s'appliquerait à l'une ou l'autre des dispositions du présent contrat, le droit substantiel de la province au sein de laquelle vous nous avez remis votre envoi constitue le droit applicable.
- (u) L'exécution d'un service ne fait en aucun cas de nous un mandataire de l'expéditeur ni une tierce partie, et ce, quelle qu'en soit la raison.
- (v) Vous acceptez de renoncer à toute réclamation contre nous pour dommages-intérêts punitifs, exemplaires ou majorés.
- (w) Vous acceptez de renoncer à tout droit d'exiger qu'une réclamation soit jugée devant jury.

Service de livraison contre remboursement (CR)

FedEx Express n'offre pas de service de livraison contre remboursement (CR), selon lequel les frais relatifs aux biens livrés, de même que les frais de transport, sont perçus du destinataire. Ce service diffère de l'option « Facturer au destinataire » décrite plus haut sous la section « Facturation », option que nous acceptons. Un colis ou un envoi portant la mention CR sera retourné et tous les frais afférents au retour seront facturés à l'expéditeur d'origine.

Conditions de paiement

La période de crédit débute à la date de la facturation et le paiement des frais de transport doit être reçu dans les 15 jours de la date de facturation. Les droits de douane et les taxes sont payables à la réception de la facture. Le défaut de garder votre compte à jour entraînera la mise de votre compte au statut « paiement en espèces seulement » et, éventuellement, des frais de retard. Ce statut peut avoir des répercussions sur votre capacité à utiliser nos services et sur votre programme de ristourne. Dans l'éventualité où votre compte est mis au statut « paiement en espèces seulement », vos privilèges de crédit pourraient ne vous être restitués que lorsque vous aurez acquitté dans leur intégralité tous les soldes en souffrance ou lorsque d'autres dispositions seront prises à la satisfaction de FedEx. Dans l'éventualité où une poursuite en justice est intentée en vue de recouvrer les frais impayés, vous acceptez la responsabilité de tous les coûts encourus, y compris, sans s'y limiter, les frais juridiques, les intérêts courus et les frais de cour. Nous n'accordons pas de privilège de crédit aux particuliers.

Dédouanement (service international seulement)

- (a) Tout envoi qui passe une frontière internationale doit faire l'objet d'un dédouanement. Il incombe à l'expéditeur de s'assurer que les marchandises sont expédiées conformément à toutes les exigences réglementaires douanières, de fournir tous les documents et renseignements nécessaires au dédouanement, et de déclarer et garantir que tous les relevés et les renseignements qu'il fournit concernant les marchandises et le dédouanement de l'expédition sont véridiques, corrects et complets, et continuent à l'être,

y compris le code du système harmonisé approprié, le cas échéant. Le délai de livraison des envois qui nécessitent que d'autres documents soient joints à la lettre de transport aérien (p. ex., une facture commerciale) peut être plus long. **NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT, À NOTRE SEULE DISCRÉTION, DE VOUS IMPOSER DES PÉNALITÉS, DES AMENDES, DES DOMMAGES OU D'AUTRES COÛTS OU DÉPENSES, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES FRAIS D'ENTREPOSAGE, DÉCOULANT D'UNE MESURE D'APPLICATION PRISE PAR UNE AUTORITÉ GOUVERNEMENTALE COMPÉTENTE OU DU NON-RESPECT DE VOTRE PART DES OBLIGATIONS PRÉVUES AUX PRÉSENTES.**

- (b) Il incombe à l'expéditeur de s'assurer, à ses propres frais, que les marchandises expédiées à l'étranger peuvent entrer dans le pays de destination et qu'elles respectent toutes les exigences en matière de permis et de licences, le cas échéant.
- (c) Vous pouvez également être tenu de fournir des renseignements supplémentaires pour obtenir l'autorisation d'autres organismes de réglementation du pays de destination avant la livraison au destinataire. Les envois qui contiennent des marchandises ou des produits réglementés par plusieurs organismes gouvernementaux dans le pays de destination (comme les organismes nationaux responsables de la salubrité des aliments, de la protection de la santé publique, des produits pharmaceutiques et médicaux, végétaux et animaux, des produits de la faune, des télécommunications et d'autres normes d'équipement électronique, et des organismes comparables) peuvent avoir besoin de plus de temps pour obtenir l'autorisation. Tous les frais d'expédition à destination d'un pays et de retour d'un pays où l'entrée est interdite sont à la charge de l'expéditeur.
- (d) Lorsqu'un envoi est retenu par l'administration douanière ou d'autres services administratifs en raison d'une documentation incorrecte ou insuffisante, nous pourrions tenter d'avertir le destinataire de la situation. Si la législation locale exige que l'information ou les documents soient fournis par le destinataire et que ce dernier ne la fournit pas dans un délai raisonnable, tel que déterminé par nous, l'envoi peut être réputé « non livrable » (voir « Envois non livrables »). Si le destinataire ne fournit pas l'information ou les documents requis et si la législation locale autorise l'expéditeur à les soumettre, nous essaierons, dans la mesure du possible, d'en aviser ce dernier. Si l'expéditeur, à son tour, ne fournit pas l'information ou les documents requis dans un délai raisonnable, tel que déterminé par nous, l'envoi sera réputé « non livrable » (voir « Envois non livrables »). Nous n'assumons aucune responsabilité pour notre incapacité à livrer un colis en raison d'une documentation erronée ou manquante, que nous ayons ou non tenté d'en aviser l'expéditeur ou le destinataire.
- (e) Lorsque la loi locale le permet et à moins d'indication contraire (p. ex., par « FedEx[®] International Broker Select », décrit ci-dessous), FedEx fournira le dédouanement de vos envois internationaux. FedEx soumettra les informations de votre envoi aux douanes et à d'autres organismes de réglementation aux fins de dédouanement. FedEx peut facturer des frais de dédouanement, le cas échéant, sur les envois internationaux pour le traitement du dédouanement, pour le versement de droits et de taxes à une agence de douane au nom du payeur, pour les services demandés par l'expéditeur, le destinataire ou l'importateur officiel, ou pour recouvrer les coûts transférés à FedEx par l'organisme de réglementation pour le dépôt réglementaire. Les types et les montants des frais varient selon le pays. (Voir fedex.ca/fraisdededouanement pour obtenir la liste des frais de dédouanement dans votre pays de destination.)
- QUE DES FRAIS DE DÉDOUANEMENT SOIENT IMPOSÉS OU NON, ET EN DÉPIT DE TOUTE AUTRE DISPOSITION DANS LES PRÉSENTES MODALITÉS, EN CE QUI A TRAIT À TOUTE ACTIVITÉ ENTREPRISE PAR FEDEX CONCERNANT L'IMPORTATION OU L'EXPORTATION DE MARCHANDISES À PARTIR OU À DESTINATION DU CANADA, FEDEX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES AMENDES OU DES SANCTIONS IMPOSÉES À FEDEX OU À VOUS PAR UN QUELCONQUE ORGANISME DU GOUVERNEMENT CANADIEN (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, PAR LE RÉGIME CANADIEN DE SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES) (APPELÉES COLLECTIVEMENT « SANCTIONS RSAP »), MÊME SI CES DERNIÈRES DÉCOULENT D'UNE NÉGLIGENCE DE LA PART DE FEDEX, ET VOUS ACCEPTEZ DE NOUS INDEMNISER CONTRE TOUTE SANCTION DE LA SORTIE.**

- (f) FedEx agira à titre de mandataire de l'expéditeur ou du destinataire (selon le cas) uniquement aux fins de dédouanement de l'envoi. Le cas échéant, l'expéditeur doit autoriser FedEx, ou le courtier désigné par FedEx, à faire et à déposer les déclarations de douane et toutes les mesures connexes en tant que représentant direct, au nom et au nom de l'expéditeur ou du destinataire et à ses risques. L'expéditeur doit s'assurer que le destinataire autorise FedEx conformément à la présente disposition, le cas échéant. Pour les importateurs commerciaux canadiens, cela comprend : (A) déléguer les pouvoirs requis à FedEx dans le portail client de la GCRA, y compris la visibilité, l'accès des utilisateurs et les privilèges requis pour s'assurer que FedEx a le pouvoir d'effectuer le dédouanement; (B) se conformer aux modalités du portail client de la GCRA, telles que modifiées de temps à autre, pour s'assurer que l'Agence des services frontaliers du Canada (« ASFC ») ne suspend pas ou ne révoque pas l'accès au portail client de la GCRA, et s'assurer que ni le compte de l'importateur dans le portail client de la GCRA, ni les pouvoirs qui y sont délégués à FedEx, n'expirent; et (C) déposer la garantie financière requise, le cas échéant, pour que FedEx puisse effectuer le dédouanement. Si un importateur commercial canadien ne se conforme pas à ce qui précède, FedEx ne sera pas en mesure d'effectuer le dédouanement et ne sera pas responsable de ce défaut d'exécution ni des coûts ou pénalités connexes.
- (g) L'acceptabilité et les restrictions du service Sélection du courtier international FedEx varient selon le pays. L'option de service de livraison le samedi n'est pas offerte pour les envois Sélection du courtier international FedEx. Communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx pour obtenir toutes les informations voulues concernant les exigences et les restrictions à respecter selon chaque destination.

- (h) Dans certains cas, et à notre seule option, nous acceptons des instructions pour utiliser les services d'un autre courtier en douane que FedEx (ou que celui désigné par FedEx), ou du courtier désigné par l'expéditeur. Dans tous les cas, FedEx (ou le courtier que FedEx désigne) se réserve le droit de dédouaner l'envoi s'il est impossible d'avoir recours aux services du courtier, si ce dernier n'est pas en mesure de dédouaner le colis ou si nous ne disposons pas de toutes les informations nécessaires concernant le courtier (y compris le nom, l'adresse, le téléphone et le code postal).
- (i) Concernant les envois qui doivent être dédouanés par le destinataire, FedEx livrera les documents de douane au destinataire, et la livraison des documents constituera une livraison dans les délais.
- (j) Vous êtes responsable et garant du respect de l'ensemble des traités internationaux, lois, règlements, ordres et exigences gouvernementaux, y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements en matière de douane et d'importation de tous les pays vers lesquels ou à partir, au sein ou au-dessus desquels votre envoi est transporté. Vous acceptez de fournir les renseignements et de remplir les documents nécessaires afin de vous conformer à ces traités internationaux, lois, règlements, ordres et exigences.

Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne pour tout préjudice résultant de votre dérogation à cette clause.

Marchandises dangereuses

- (a) FedEx accepte de transporter la plupart des classes de marchandises dangereuses de l'IATA en provenance, à l'intérieur et à destination du Canada et de certaines villes européennes, japonaises et américaines (sauf en Alaska, à l'exception de Anchorage, Kenai, Juneau et Fairbanks). Cela est toutefois modifiable sans préavis. Certaines exceptions et restrictions s'appliquent; consultez la section « Restrictions (service international) » ou composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour plus de détails.
- (b) Vous devez remplir des lettres de transport aérien distinctes lorsque des envois de marchandises dangereuses et non dangereuses sont expédiés au même destinataire le même jour. La lettre de transport aérien internationale détaillée de FedEx[™] doit être utilisée pour tous les envois internationaux de marchandises dangereuses. De plus, chaque envoi de marchandises dangereuses doit être accompagné du « formulaire de déclaration de l'expéditeur relative aux marchandises dangereuses ». Un numéro de téléphone en cas d'urgence disponible 24 heures par jour doit figurer sur chacun de ces formulaires, pour chaque envoi international de marchandises dangereuses à destination des États-Unis et de l'étranger et pour les envois au Canada, conformément au Règlement sur le transport des marchandises dangereuses du Canada. Si un envoi multipièces comprend des marchandises dangereuses et des marchandises non dangereuses, les colis contenant des marchandises dangereuses doivent être énumérés en premier sur la lettre de transport aérien. Il faut joindre au colis de marchandises dangereuses la déclaration originale de l'expéditeur relative aux marchandises dangereuses, le numéro de la lettre de transport aérien, ainsi que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du destinataire.
- (c) Il est INTERDIT d'expédier des marchandises dangereuses dans les emballages Enveloppe FedEx, Pak FedEx, Boîte FedEx[™], Tube FedEx[™], Boîte 10kg FedEx[™] et Boîte 25kg FedEx[™], à l'exception des piles au lithium, que l'on peut expédier dans des boîtes ou des tubes FedEx, conformément à la Section II de l'IATA. Tous les envois de marchandises dangereuses doivent être conformes aux types de marchandises et aux quantités autorisées pour transport aérien, en vertu des règlements de l'IATA sur les marchandises dangereuses et la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* du Canada et ses règlements, là où ils sont applicables.
- (d) Chaque envoi de marchandises dangereuses comporte des frais de manutention spéciale.
- (e) Les envois de marchandises dangereuses peuvent être déposés le samedi dans certains centres d'expédition de FedEx; dans ce cas, il faut compter une journée supplémentaire pour la livraison de tels envois. Le service de ramassage et de livraison de marchandises dangereuses le samedi pourrait n'être disponible que dans certaines succursales seulement. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour connaître les disponibilités.
- (f) Les succursales de FedEx n'acceptent pas toutes les marchandises dangereuses, et nous nous réservons le droit de refuser des marchandises dangereuses là où elles ne peuvent pas être acceptées conformément aux lois applicables. Les envois de matières dangereuses, y compris la glace sèche, ne sont pas autorisés dans une boîte à colis FedEx, un ExpédiCentre FedEx accrédité ou un comptoir FedEx SurPlace, sauf indication contraire ci-dessous :
1. Les envois de substances biologiques de catégorie B (UN 3373) peuvent être placés dans des boîtes à colis FedEx au Canada.
 2. Les envois FedEx Express qui contiennent des piles au lithium autorisées en vertu de la Section II de l'IATA peuvent être déposés dans les boîtes à colis FedEx.
- (g) Le service de retenue à un centre FedEx n'est offert que par certaines succursales canadiennes, européennes et américaines de FedEx. Pour plus de détails, consultez la section « Retenue à un centre FedEx » ou communiquez avec le Service à la clientèle au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- (h) Voir les sections « Restrictions (service international) » et « Restrictions (service à l'intérieur du Canada) » pour une liste des marchandises dangereuses que nous acceptons de transporter, selon la destination. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour tous les détails à ce sujet.

- (i) On ne peut expédier de marchandises dangereuses en ayant recours aux services FedEx Economy[™], FedEx First Overnight[™], FedEx[™] International Economy, FedEx[™] International Connect Plus ou FedEx[™] International Deferred Freight. Nonobstant ce qui précède, les envois de marchandises dangereuses inaccessibles, tels que définis par FedEx, peuvent être expédiés au moyen du service FedEx[™] International Economy à destination du Canada et des États-Unis seulement. Les envois de glace sèche par FedEx International First[™], FedEx First Overnight[™], FedEx 2Day[™], FedEx Priority Overnight[™], FedEx Standard Overnight[™], FedEx International Priority[™] Express, FedEx International Priority[™], FedEx[™] International Economy (envois du Canada vers les É.-U. seulement), FedEx[™] International Priority Freight, FedEx[™] International Economy Freight et FedEx 1Day[™] Freight sont acceptés, à condition de respecter les limites de poids permises. Le supplément pour glace sèche s'applique aux services suivants : FedEx First Overnight[™], FedEx Priority Overnight[™], FedEx Standard Overnight[™], FedEx 2Day[™], FedEx International First[™], FedEx International Priority[™] Express, FedEx International Priority[™] et FedEx[™] International Economy (envois du Canada vers les États-Unis seulement). Si un envoi contient à la fois de la glace sèche et des marchandises dangereuses (accessibles ou inaccessibles), seul le supplément pour marchandises dangereuses sera facturé (le supplément pour glace sèche ne sera pas facturé).
- (j) FedEx n'est pas tenue d'ajouter de la glace sèche aux colis dans ses systèmes ni de fournir des services de remplacement de la glace.
- (k) **REMARQUE :** Nous sommes tenus par la loi de signaler aux autorités gouvernementales ou de réglementation appropriées les envois de marchandises dangereuses non déclarés ou dont la déclaration n'est pas conforme.
- (l) Les envois qui contiennent des marchandises dangereuses (à l'exception de la glace sèche) ne sont pas admissibles aux options de retour.
- (m) En outre, FedEx n'accepte pas les piles usagées ou les piles destinées au recyclage ou à la mise au rebut, y compris les piles endommagées ou défectueuses (voir la variante FX-04 de l'IATA). Toutes les piles transportées en vertu de la disposition spéciale A88 ou A99 doivent être approuvées au préalable. Envoyez un courriel à A88A99approvalrequest@fedex.com pour commencer le processus.

Valeur déclarée et limite de responsabilité (couverture d'assurance non comprise)

- (a) La « **valeur déclarée pour le transport** » est exigée par FedEx afin d'aider à déterminer les limites de responsabilité en matière de transport, et la « **valeur déclarée pour la douane** » est exigée par les fonctionnaires des douanes afin d'évaluer, le cas échéant, les droits de douane et les taxes. **La valeur déclarée pour le transport de tout envoi (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) correspond à notre limite de responsabilité à l'égard d'un envoi donné incluant, sans s'y limiter, toute perte, tout dommage, tout retard, toute livraison erronée, toute livraison non effectuée, toute information erronée, toute information manquante ou livraison erronée d'information sur l'envoi.** Il incombe à l'expéditeur de prouver l'existence de dommages. La possibilité ou le risque de toute perte d'une valeur supérieure à la valeur déclarée pour le transport (supérieur aux montants maximums indiqués ci-dessous) est assumé par l'expéditeur. Vous pouvez transférer ce risque à la société d'assurance de votre choix par l'entremise d'une police d'assurance. Communiquez avec un agent ou un courtier d'assurance si vous désirez obtenir une couverture d'assurance. **FEDEX N'OFFRE AUCUNE COUVERTURE D'ASSURANCE.**
- (b) Le montant de la valeur déclarée pour le transport ne doit pas excéder le montant de la valeur déclarée pour la douane.
- (c) Le montant de la « valeur déclarée pour la douane » doit concorder avec la valeur indiquée sur la facture commerciale.
- (d) **Notification de transport terrestre.** Les envois transportés uniquement par voie terrestre à partir d'un pays ou vers un pays qui adhère à la Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route, y compris toute modification applicable, (la « CMR ») sont soumis aux dispositions de la CMR, sans égard à toute modalité contraire du Guide des services. Pour les envois transportés uniquement par voie terrestre, en cas de différence d'interprétation entre les dispositions de la CMR et celles de ce Guide, les dispositions de la CMR prévaudront. Le transport de votre envoi, à l'intérieur du Canada ou à l'international, par voie terrestre, peut aussi être assujéti à d'autres traités internationaux, lois, règlements, ordres ou exigences gouvernementaux qui pourraient régir et limiter notre responsabilité à l'égard de la perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi.
- (e) **Limite de responsabilité**
1. **Envoi à l'intérieur du Canada – Notre responsabilité maximale en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi, y compris pour des raisons de négligence de notre part ou de faute lourde, se limite à 100 \$, à moins que vous n'indiquiez une valeur déclarée pour le transport supérieure (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) sur la lettre de transport aérien et que des frais soient acquittés pour ces motifs ou tel qu'il est indiqué à l'alinéa f) ci-dessous.**
 2. **Envoi international – Si cet envoi n'est pas régi par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal (voir « Transport en vertu des conventions internationales » pour les envois internationaux assujettis aux présentes dispositions), la CMR, ni par**

d'autres traités internationaux, lois, règlements, ordres ou exigences gouvernementaux précisés ci-dessus, notre responsabilité maximale en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de retards, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi, y compris pour des raisons de négligence de notre part ou de faute lourde, se limite à 100 \$, à moins que vous n'indiquiez une valeur déclarée pour le transport (sous réserve des montants maximums indiqués ci-dessous) supérieure sur la lettre de transport aérien et que des frais soient acquittés pour ces motifs ou tel qu'il est indiqué à l'alinéa f) ci-dessous. Si la Convention de Varsovie, telle qu'elle a été modifiée par le Protocole de Montréal n° 4, s'applique à votre envoi, notre responsabilité est limitée à 17 droits de tirage spéciaux (DTS) par kilogramme, à moins que vous ne déclariez une valeur de transport supérieure et acquittiez les frais afférents. Si la Convention de Montréal s'applique à votre envoi, notre responsabilité est limitée à 26 DTS par kilogramme, à moins que vous ne déclariez une valeur de transport supérieure et acquittiez les frais afférents.

- (f) Si vous déclarez une valeur de transport plus élevée, des frais additionnels seront facturés pour chaque tranche de 100 \$ (ou fraction de celle-ci) qui excède une valeur déclarée initiale de 100 \$, la limite de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie, ou la limite de responsabilité prévue par la Convention de Montréal, selon ce qui s'applique (jusqu'au maximum des montants indiqués ci-dessous). Sous réserve de l'application de la Convention de Varsovie et de la Convention de Montréal, que vous déclariez une valeur supérieure pour le transport et acquittiez les frais additionnels ou non, notre responsabilité maximale en cas de perte de votre colis, de dommages qui peuvent lui être causés, de retards, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi se limite au montant des réparations, de la dépréciation ou du remplacement du colis ou encore à votre valeur déclarée pour le transport, selon le montant le moins élevé (jusqu'au maximum des montants indiqués ci-dessous).

(g) Limite de la valeur déclarée pour les douanes et le transport

La valeur maximale de transport pour tous les envois contenant des articles d'une valeur extraordinaire est limitée à 1 000 \$, à la limite de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie, ou à la limite de responsabilité prévue par la Convention de Montréal, selon ce qui s'applique (voir l'alinéa j) ci-dessous). Pour le contenu d'un envoi Enveloppe FedEx ou Pak FedEx, la valeur déclarée maximale pour fins de douane est de 500 \$ et la valeur déclarée maximale aux fins de transport que nous autorisons par lettre de transport aérien pour tout envoi Enveloppe FedEx ou Pak FedEx s'élève à 100 \$ (pour les envois à l'intérieur du Canada) et à 100 \$ ou à la limite prévue par la Convention applicable, le plus élevé prévalant (pour les envois internationaux). Les marchandises dont la valeur (réelle ou déclarée) excède 500 \$ ne devraient pas être expédiées dans un emballage Enveloppe FedEx ou Pak FedEx. À l'exception de ce qui précède, la valeur déclarée maximale pour un envoi FedEx 1Day[™] Freight est limitée à 100 000 \$. La valeur déclarée maximale pour tout autre envoi à l'intérieur du Canada est limitée à 50 000 \$. Pour les envois internationaux, la valeur déclarée maximale pour fins de transport ou de douane peut varier d'un pays à l'autre et peut dépendre du contenu du colis.

En l'absence de législation ou de dispositions particulières dans le pays de destination spécifiant une valeur déclarée maximale inférieure pour le transport, la valeur déclarée maximale pour le transport des envois expédiés par FedEx[™] International Priority Freight, FedEx[™] International Economy Freight ou FedEx[™] International Deferred Freight est 100 000 \$, et celle de tous les autres envois internationaux est 50 000 \$. La valeur déclarée maximale pour le transport ne pourra en aucun cas excéder la valeur maximale stipulée aux présentes.

Pour un envoi multipièces sur une seule lettre de transport aérien, la valeur déclarée pour le transport de chaque colis sera déterminée en divisant la valeur totale déclarée pour le transport par le nombre de colis de l'envoi, à moins que vous ne produisiez des documents suffisants étayant une répartition différente. Si vous effectuez un envoi multipièces et qu'aucune valeur déclarée pour le transport n'est indiquée, la limite de responsabilité sera calculée selon le poids moyen de chaque colis de l'envoi. Le poids moyen de chaque colis sera déterminé en divisant le poids total par le nombre total de pièces dans l'envoi, puis en calculant la limite de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie ou la Convention de Montréal (selon ce qui s'applique) en utilisant le poids moyen par colis, à moins que vous ne produisiez des documents suffisants étayant une répartition différente. Quoi qu'il en soit, la valeur déclarée d'un colis individuel ne peut excéder la valeur déclarée de l'envoi.

- (h) **Responsabilités non assumées.** Nous ne pourrions en aucun cas être tenus responsables des dommages, qu'ils soient directs, indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs (y compris, sans que cela soit limitatif, ceux résultant de pertes de revenus ou de profits) au-delà de la valeur déclarée pour le transport (sous réserve des montants maximums indiqués dans la présente) de 100 \$, de la limite de responsabilité prévue par la Convention de Varsovie, ou de la limite de responsabilité prévue par la Convention de Montréal, selon le cas, sous réserve de l'alinéa f) ci-dessus, que nous sachions ou aurions dû savoir ou non que de tels dommages pouvaient être encourus. Nous ne serons pas responsables d'un acte ou d'une omission de votre part, y compris, sans que cela soit limitatif, d'une déclaration de contenu inexacte, d'un emballage, d'un scellement, d'une indication ou d'une adresse inadéquate ou insuffisante, d'un acte ou d'une omission du destinataire ou de toute personne ayant un intérêt dans l'envoi. Par ailleurs, nous ne serons pas

responsables si vous ou le destinataire violez une condition de ce Guide. Nous ne serons pas responsables de la perte du colis ou de dommages qui peuvent lui être causés, de retards, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi lorsqu'il s'agit d'un envoi d'espèces, de devises ou d'autres articles prohibés (voir les sections « Restrictions (service international) » et « Restrictions (Service à l'intérieur du Canada) »). Voir la section « Responsabilités non assumées » ci-dessous pour une description plus détaillée. Nous ne serons pas responsables en cas de pertes, de dommages, de retards, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées, de toute information manquante ou de livraison erronée d'information sur l'envoi lorsque ces situations sont occasionnées par des événements indépendants de notre volonté. Vous devez communiquer avec un agent ou courtier d'assurances si vous désirez obtenir une protection à cet égard. **FEDEX N'OFFRE AUCUNE COUVERTURE D'ASSURANCE.**

- (i) Inexistence de garantie. Nous n'offrons aucune garantie, expresse ou tacite.
- (j) La valeur déclarée maximale pour le transport des articles suivants de valeur extraordinaire est de 1 000 \$ (pour les envois à l'intérieur du Canada) et de 1 000 \$ ou équivalente à la limite de responsabilité prévue par la Convention applicable, le plus élevé prévalant (pour les envois internationaux). Veuillez noter qu'il peut être interdit d'importer quelques-uns des articles suivants dans certains pays ou que ceux-ci peuvent être sujets aux limites de valeur déclarée indiquées ci-dessus. Appelez le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour plus de détails. La liste suivante est modifiable sans préavis :
- Objets d'arts, y compris toute œuvre créée ou conçue en mettant à profit compétences, aptitudes ou talent créateur, destinés à la vente, à l'exposition ou à la collection. Ces objets (et leurs parties) comprennent, sans s'y limiter, dessins, peintures, vases, tapisseries, estampes à tirage limité, objets d'art, sculptures, objets de collection, instruments de musique spécialisés ou personnalisés.
 - Films, images photographiques, y compris négatifs photographiques, chromes photographiques, diapositives.
 - Toute marchandise qui, par nature, est particulièrement sensible aux dommages ou dont la valeur marchande fluctue beaucoup ou est difficile à évaluer.
 - Antiquités, ou toute marchandise qui reproduit le style ou la mode d'une époque révolue et dont l'histoire, l'âge ou la rareté contribue à sa valeur. Ces articles comprennent, sans s'y limiter, meubles, vaisselle et verrerie.
 - Verrerie, y compris, sans s'y limiter, enseignes en verre, miroirs, céramiques, porcelaine, cristal, verre, verre encadré, écran à plasma et toute autre marchandise tout aussi fragile.
 - Écrans à plasma.
 - Bijoux, y compris, sans s'y limiter, bijoux de fantaisie, montres et leurs pièces, gemmes montées ou pierres (précieuses et semi-précieuses, taillées et non taillées), diamants industriels et bijoux faits de métal précieux.
 - Fourrure, y compris, sans s'y limiter, les vêtements de fourrure, les vêtements garnis de fourrure et les peaux.
 - Métaux précieux, y compris, sans s'y limiter, lingots et argent brut ou poudre d'or et d'argent, précipités ou platine (sauf s'il s'agit d'une composante d'une machinerie électronique).
 - Objets de collection tels que cartes de sport et souvenirs. (Les pièces de monnaie et timbres de collection ne sont pas acceptés.)
 - Guitare et autres instruments de musique de plus de 20 ans d'âge.
- (k) Toute déclaration de la valeur supérieure au maximum permis conformément aux dispositions du présent Guide est nulle et non avenue et l'acceptation pour transport d'un envoi dont la valeur déclarée est supérieure au maximum permis ne constitue en aucun cas une renonciation aux dispositions de ce Guide.
- (l) Peu importe la valeur d'un colis, notre responsabilité pour perte, dommages, retard, livraison erronée, non-livraison, renseignements erronés, défaut de fournir de l'information ou mauvaise transmission de l'information ne pourra excéder le moins élevé des coûts de réparation, de la valeur dépréciée ou du coût de remplacement.
- (m) Il incombe à l'expéditeur de remplir la lettre de transport aérien et autres documents d'expédition avec précision, y compris les sections sur la valeur déclarée. Nous ne pouvons pas honorer les demandes de modification de la valeur déclarée sur la lettre de transport aérien après la remise de l'envoi aux fins de transport.
- (n) La valeur déclarée maximale d'un envoi à retourner accompagné d'une étiquette de retour imprimée FedEx ou d'une étiquette de retour par courriel FedEx est 100 \$, à moins que vous ne déclariez une valeur supérieure conformément à la présente section du Guide.
- (o) Nous ne sommes pas responsables des dommages occasionnés à un envoi en raison de l'utilisation d'une option de retour FedEx, à moins que l'envoi ait été perdu en cours de livraison ou que des dommages visibles aient été notés par le messenger de FedEx au moment de la livraison. De plus, nous ne sommes pas responsables des dommages cachés aux articles retournés au moyen d'une option de retour FedEx. La réception de l'envoi par le destinataire sans qu'il ait noté de dommages visibles est la preuve prima facie que l'envoi a été livré en bonne condition. Notre responsabilité en ce qui a trait aux pertes et aux dommages ne pourra en aucun cas excéder le moins élevé du montant réel des dommages ou du montant de la valeur déclarée. Toutes les autres modalités

concernant le règlement des réclamations auprès de FedEx Express s'appliquent aux envois expédiés au moyen d'une option de retour de FedEx.

Options de signature de livraison

FedEx offre aux expéditeurs plusieurs options de signature de livraison. Ces options ne sont pas disponibles pour tous les envois ou toutes les destinations.

- (a) **Aucune signature exigée.** FedEx peut laisser le colis à destination sans obtenir de signature.
- (b) **Signature indirecte exigée.** FedEx obtient une signature selon l'une des trois méthodes suivantes :
 - 1. de quelqu'un à l'adresse de livraison;
 - 2. d'un voisin, du responsable du bâtiment ou de quelqu'un à une adresse voisine;
 - 3. si disponible, le destinataire peut signer un avis à la porte FedEx ou utiliser un autre moyen approuvé afin d'autoriser la livraison sans que personne ne soit présent.Si la livraison ne peut être effectuée selon l'une de ces méthodes, FedEx tentera de nouveau de livrer l'envoi. Au Canada et aux États-Unis, l'option de signature indirecte n'est offerte que pour les envois à destination résidentielle.
- (c) **Signature directe exigée.** FedEx obtiendra une signature de quelqu'un à l'adresse de livraison. Si personne n'est présent à cette adresse, FedEx fera une nouvelle tentative de livraison.
- (d) **Signature d'un adulte exigée.** Pour les envois au Canada, FedEx doit obtenir la signature d'une personne ayant au moins 19 ans (carte d'identité du gouvernement avec photo exigée) à l'adresse de livraison. Pour les envois à d'autres destinations, FedEx doit obtenir à l'adresse de livraison la signature d'une personne ayant au moins atteint l'âge de la majorité dans le pays de destination. Une carte d'identité du gouvernement avec photo, ou une autre carte d'identité similaire acceptée par les autorités locales est exigée. Dans tous les cas, si aucune personne admissible n'est présente à l'adresse de livraison, FedEx fera une nouvelle tentative de livraison.
- (e) Des frais de manutention spéciale peuvent s'appliquer. Consultez le Tarif FedEx Express pour les détails.
- (f) Si aucune option de signature n'est sélectionnée, FedEx appliquera les procédures de livraison standard. Ces procédures peuvent comprendre la livraison de l'envoi sans l'obtention d'une signature. Si vous désirez que quelqu'un signe à la livraison, veuillez sélectionner l'option de signature de livraison appropriée.
- (g) Le choix d'une option de signature de livraison a préséance sur la décharge de signature.
- (h) FedEx facturera des frais si une option de signature de livraison est exigée par l'expéditeur, et ce, même si elle n'obtient pas de signature, si l'option de signature demandée n'est pas disponible ou si elle est dans l'impossibilité de fournir une copie de la signature obtenue à la livraison.
- (i) Veuillez aussi consulter les sections « Responsabilités non assumées », « Service de ramassage et de livraison » et « Acheminement et modification de l'acheminement ».

Poids dimensionnel (poids volumétrique)

Les frais de transport peuvent être fondés sur le poids dimensionnel, qui est une norme volumétrique. La tarification selon le poids dimensionnel s'applique par colis. Si le poids dimensionnel est supérieur au poids réel, des frais basés sur le poids dimensionnel peuvent être exigés. Les clients qui n'appliquent pas le calcul du poids dimensionnel à un colis pourront se voir facturer des frais selon le poids dimensionnel par FedEx. Consultez la description du poids dimensionnel dans le Tarif FedEx Express pour obtenir de plus amples renseignements.

Dépôt

On peut déposer la plupart des envois dans un point de service FedEx, y compris dans un centre d'expédition FedEx, un ExpédiCentre FedEx agréé, un comptoir FedEx SurPlace ou une boîte à colis FedEx Express. Veuillez composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour déterminer s'il est possible de déposer votre envoi. Consultez la section « Marchandises dangereuses » pour connaître les restrictions relatives aux envois de marchandises dangereuses.

Droits de douane et taxes

- (a) Afin de dédouaner certains articles, FedEx peut déboursier les droits et taxes imposés par les agents de douane au nom du payeur et imposer des frais supplémentaires. Pour tous les envois, FedEx peut communiquer avec le payeur et exiger une autorisation ou une confirmation des mesures de remboursement à titre de condition de dédouanement et de livraison et, à notre seule discrétion, exiger le paiement des droits et taxes avant la mainlevée de l'envoi au destinataire.
- (b) FedEx offre des estimations des droits de douane et des taxes seulement dans la fonction Estimation des droits et taxes sur fedex.ca. Les droits de douane et les taxes définitifs peuvent varier.
- (c) Si l'exactitude ou le bien-fondé des droits de douane et des taxes imposés sur un envoi est contesté, FedEx ou son courtier désigné peut examiner les documents d'expédition remis avec l'envoi. Si FedEx détermine que les droits de douane et les taxes ont été correctement calculés, l'expéditeur accepte de les payer.
- (d) Si nous déboursions des droits, des taxes ou d'autres frais à une agence de douane au nom du payeur, le payeur se verra imposer des frais de dédouanement fondés sur un tarif fixe ou un pourcentage du montant total déboursé (si celui-ci est plus élevé). Les frais de dédouanement varieront selon le pays de destination. Pour en savoir plus sur les frais de dédouanement, consultez fedex.ca/fraisdededouanement.

- (e) Si l'expéditeur ne désigne pas de payeur sur la lettre de transport aérien, les droits de douane et les taxes seront automatiquement facturés au destinataire lorsque cela est permis. Les droits de douane et les taxes à facturer à l'expéditeur et les droits de douane et les taxes à facturer à une tierce partie sont des options offertes uniquement pour les livraisons à des endroits précis (appelez le Service international à la clientèle FedEx Express au 1.800.463.3339 et dites « services internationaux »).
- (f) **À DÉFAUT DE PAIEMENT ET NONOBTANT TOUTE DIRECTIVE À L'EFFET CONTRAIRE, L'EXPÉDITEUR DEMEURE RESPONSABLE DU PAIEMENT DE L'ENSEMBLE DES DROITS DE DOUANE ET DES TAXES ET DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES APPLICABLES LIÉS AU DÉBOURSEMENT DE NOTRE PART DES DROITS DE DOUANE ET DES TAXES.** Si un destinataire ou une tierce partie qui doit confirmer le remboursement refuse de payer les droits de douane et les taxes sur demande, nous pouvons communiquer avec l'expéditeur. Si l'expéditeur refuse de prendre des dispositions satisfaisantes pour rembourser FedEx, l'envoi peut être retourné à l'expéditeur (auquel cas, l'expéditeur sera responsable des frais d'origine et de retour) ou placé dans un entrepôt d'ordonnance générale ou un entrepôt de stockage des douanes, ou considéré comme non livrable. Si les frais de transport d'un envoi sont facturés sur une carte de crédit, FedEx se réserve le droit de régler également les droits de douane et les taxes non perçus associés à cet envoi sur le compte de carte de crédit.
- (g) Si FedEx ne peut pas obtenir une confirmation satisfaisante des dispositions prises pour rembourser les montants à déboursier pour les droits de douane et les taxes, l'envoi pourrait être retardé. Ces retards, ou tout autre manquement aux présentes conditions, constituent des responsabilités non assumées et ne sont pas des défaillances du service. Par conséquent, ils ne sont pas couverts par la garantie de remboursement. (Voir les sections « Responsabilités non assumées » et « Garantie de remboursement de FedEx ».)
- (h) Nous ne pouvons être tenus responsables des envois abandonnés pendant le dédouanement, et ces envois peuvent être considérés comme non livrables.
- (i) Les organismes de douane locaux peuvent imposer à FedEx des droits de douane, des taxes à l'importation ou des taxes de vente ainsi que d'autres droits et taxes sur les arriérés, de même que des sanctions pécuniaires, amendes ou intérêts sur paiements en retard en raison de documents de douane ou de renseignements incomplets ou inexacts – tels que factures, valeur en douane, devises ou codes de marchandises – fournis en lien avec un envoi. Si les renseignements ou les documents incomplets ou inexacts en lien avec l'envoi ont été fournis à FedEx par l'expéditeur ou le destinataire, en leur nom, selon leurs instructions ou sous leur responsabilité, l'expéditeur, le destinataire – et, selon le cas – la tierce partie responsable seront conjointement et individuellement responsables envers FedEx de tels montants.

Lois et sanctions relatives au contrôle à l'exportation

FedEx ne transporte pas d'envois qui contreviennent aux lois et aux sanctions relatives au contrôle à l'exportation. Vous êtes responsable et garant du respect de l'ensemble des lois, des sanctions, des règles et des règlements applicables, notamment les Export Administration Regulations, les International Traffic in Arms Regulations, les Foreign Assets Control Regulations des États-Unis et les lois sur le contrôle à l'exportation, les règles et la réglementation de tous les pays ou territoires vers lesquels votre envoi est transporté ou à partir, au sein ou au-dessus desquels il l'est. Vous convenez et garantissez de vous conformer à toutes les sanctions applicables du gouvernement des États-Unis interdisant l'exportation ou la réexportation de biens, de services ou de technologies vers ou à partir des pays, des territoires et des régions énumérés par le gouvernement des États-Unis unilatéralement ou en coordination avec les sanctions d'autres pays. De plus, vous convenez et garantissez que vous vous conformerez aux contrôles et aux sanctions relatives à l'exportation qui interdisent l'expédition de marchandises originaires ou fabriquées dans des pays, des territoires ou des régions assujettis à des sanctions, à moins d'avoir une licence ou une autre exception légale applicable.

Tous les envois avec service de retour de FedEx qui sont acheminés dans un pays tiers doivent aussi se conformer aux lois, règles et règlements sur le contrôle à l'exportation et les sanctions des États-Unis, ainsi qu'aux exigences du pays du premier départ. Vous êtes responsable et acceptez de fournir les renseignements et les documents nécessaires, à joindre sur la lettre de transport aérien, afin de vous conformer à ces lois, règles et règlements sur le contrôle à l'exportation et les sanctions.

À moins d'avoir obtenu une licence ou une autorisation du gouvernement pertinent, ou à moins que les lois, règles ou règlements applicables le permettent, vous acceptez et garantissez expressément que vous ne remettrez aucun envoi à FedEx si vous ou l'une des parties concernées par l'envoi êtes inscrits sur l'une des listes de contrôle à l'exportation ou de sanctions publiées ou tenues à jour par le département du Trésor des États-Unis, le département du Commerce des États-Unis, le département d'État des États-Unis, le gouvernement du Canada et toute autre autorité compétente. En outre, vous convenez et garantissez que vous n'êtes pas détenu ou contrôlé par une partie quelconque assujettie à des sanctions financières du gouvernement des États-Unis ou d'autres sanctions financières gouvernementales applicables, et que vous ne tenterez pas d'expédier un colis à une entité détenue ou contrôlée par une telle partie.

Vous acceptez de signaler les expéditions nécessitant une licence ou un permis d'exportation et les expéditions soumises à des contrôles réglementaires préalables à l'exportation, et de fournir à FedEx les renseignements et les documents nécessaires pour respecter les lois et les règlements applicables. Il vous incombe, à vos frais, de déterminer les exigences applicables en matière de licences ou de permis d'exportation pour un envoi, d'obtenir les licences ou les permis requis et de vous assurer que le consignataire est autorisé conformément aux lois et

aux règlements applicables du pays d'origine, du pays de destination et des pays ou territoires qui revendiquent la compétence sur les marchandises. De plus, il vous incombe de veiller à ce que l'utilisation finale ou l'utilisateur final des articles expédiés ne contreviennent à aucune politique de contrôle à l'exportation limitant certains types d'exportations, de réexportations et de transferts d'articles assujettis aux Export Administration Regulations des États-Unis ou à d'autres exigences semblables en matière d'exportation.

Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne pour tout préjudice ou dépense – y compris, sans s'y limiter, les pénalités et les sanctions applicables, ou le rejet, le blocage ou la destruction de votre envoi – résultant de votre dérogation aux lois, règles ou règlements en matière de contrôle à l'exportation, de sanctions ou de douane.

Supplément carburant et autres suppléments

Nous nous réservons le droit d'imputer un supplément carburant sur les envois, sans préavis. La durée d'imputation et le montant de ces frais demeurent à notre entière discrétion. En confiant votre envoi à FedEx, vous acceptez de payer ce supplément, tel que déterminé par FedEx. Le tarif du supplément carburant, s'il y a lieu, est indiqué à fedex.ca/carburant.

Retenue à un centre FedEx

Un envoi coché « Retenir à un centre FedEx » (anciennement « Retenir à la succ. FedEx » ou « Retenir et aviser le destinataire ») sera conservé au point de destination de FedEx pour que le destinataire puisse venir le ramasser (pourvu que ce service soit offert à la succursale de destination; pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339). Le service de retenue à un centre FedEx pour les envois de marchandises dangereuses n'est pas offert à plusieurs points de desserte canadiens, européens, japonais et américains de FedEx. Le service de retenue n'est pas disponible pour les envois effectués par l'entremise de FedEx International First et de FedEx First Overnight. Le destinataire peut être joint par téléphone, télécopieur ou courriel une fois l'envoi parvenu à la ville de destination dans la mesure où l'expéditeur a inscrit sur la lettre de transport aérien le numéro de téléphone, télécopieur ou courriel du destinataire. Après avoir été retenu cinq (5) jours ouvrables consécutifs à la succursale de destination, l'envoi sera considéré comme « non livrable » (voir la section « Envois non livrables »). Les heures des centres d'expédition FedEx varient d'un pays à l'autre. Pour plus de détails, communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 ou visitez fedex.ca/detail.

Inspection des envois

Votre envoi peut, à notre seule discrétion ou à la demande des autorités douanières ou d'autres autorités gouvernementales, être inspecté au moyen d'une technologie non intrusive ou être ouvert, et son contenu inspecté, par nous ou lesdites autorités à tout moment, sans préavis.

Responsabilités non assumées

NOUS NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES, QU'ILS SOIENT DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS, AU-DELÀ DE LA VALEUR DÉCLARÉE D'UN ENVOI OU DE LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ PRÉVUE PAR LA CONVENTION, QUE NOUS SACHIONS OU AURIONS DÛ SAVOIR OU NON QUE DE TELS DOMMAGES POUVAIENT ÊTRE ENCOURUS, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, CEUX RÉSULTANT DE PERTES DE REVENUS OU DE PROFITS.

Nous ne serons pas responsables en cas de pertes, de dommages ou de retards causés par des événements indépendants de notre volonté.

Nous ne serons pas responsables, ni n'accorderons aucun redressement, remboursement ou crédit quel qu'il soit, en cas de pertes, de dommages, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations, sauf en raison de notre seule négligence. Nous ne serons pas responsables, ni n'accorderons aucun redressement, remboursement ou crédit quel qu'il soit, en cas de pertes, de dommages, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations, attribuables à ou causés par, en tout ou en partie :

- (a) Un acte, un défaut ou une omission de toute personne ou entité, autre que FedEx, y compris au sein d'un organisme gouvernemental fédéral, provincial ou local;
- (b) La nature de l'envoi ou tout défaut, toute caractéristique ou tout vice inhérent audit envoi;
- (c) La violation par l'expéditeur d'une quelconque des modalités de service contenues dans ce Guide, la lettre de transport aérien et tout tarif applicable, y compris, sans s'y limiter, un emballage, un scellement, une indication ou une adresse, inadéquats ou insuffisants, le défaut de remettre le fret sur palette, cintré de tous les côtés comme indiqué dans les présentes modalités, ou le défaut d'observer l'une quelconque des règles concernant les envois inacceptables aux fins de transport ou acceptables sous certaines conditions. On trouvera des renseignements additionnels sur l'emballage approprié dans le présent Guide;
- (d) La violation par l'expéditeur d'un traité international ou de toute loi ou tout règlement, tout ordre ou exigence gouvernementale applicable;
- (e) Les cas fortuits, de force majeure, les risques du transport aérien, les actes d'ennemis publics, les actes des autorités publiques ayant l'autorité réelle ou apparente, les actes ou les omissions des fonctionnaires de la douane et des services de quarantaine, les émeutes, les grèves ou menaces de grèves (de toute entité, y compris, sans s'y limiter, d'autres transporteurs, vendeurs ou fournisseurs), les manifestations locales, l'agitation civile, les risques découlant d'une guerre, les conditions météorologiques (tel que déterminé par FedEx, à sa seule discrétion), les catastrophes naturelles (les tremblements de terre, les inondations et les ouragans constituent des exemples de

catastrophes naturelles), les perturbations, à l'échelle nationale ou locale, des réseaux de transport aérien ou terrestre (déterminés à la seule discrétion de FedEx), toute situation susceptible de compromettre la sécurité de notre personnel, toute perturbation ou panne des systèmes de communication et d'information (y compris, sans s'y limiter, nos systèmes). Dans de telles circonstances, FedEx s'engage à déployer des efforts raisonnables pour transporter et livrer les envois à leur destination le plus rapidement possible, compte tenu des circonstances particulières; toutefois, nous ne sommes pas tenus de vous aviser de l'existence possible de l'une ou de plusieurs de ces circonstances;

- (f) Les révisions, modifications ou ajouts à l'horaire de service de FedEx dans l'éventualité de l'une ou l'autre des circonstances décrites à l'alinéa e) ci-dessus. Dans de telles circonstances, FedEx s'engage à déployer des efforts raisonnables pour transporter et livrer les envois à leur destination le plus rapidement possible, compte tenu des circonstances particulières; toutefois, nous ne sommes pas tenus de vous aviser de l'existence possible de l'une ou de plusieurs de ces circonstances;
- (g) L'envoi de marchandises dangereuses qui n'a pas été déclaré de manière appropriée par l'expéditeur, y compris, mais sans s'y limiter, en ce qui a trait à la documentation, le marquage, l'étiquetage et l'emballage incorrects. FedEx n'honorera aucune réclamation concernant des marchandises dangereuses cachées ou non déclarées et la garantie de remboursement FedEx ne s'applique pas dans ce cas;
- (h) Notre respect ou non-respect des consignes de livraison verbales ou écrites de l'expéditeur ou du destinataire ou de toute personne qui prétend être le mandataire de l'expéditeur ou du destinataire, y compris les options de livraison demandées par l'expéditeur sur les outils de livraison fournis par FedEx;
- (i) La perte d'objets emballés et scellés dans l'emballage par l'expéditeur, ou de dommages qui leur sont causés, à la condition que le sceau soit intact au moment de la livraison, que l'envoi ait conservé sa forme originale et que le destinataire n'ait pas noté les dommages sur le bordereau de livraison au moment de la livraison;
- (j) Les retards causés par les procédures de dédouanement ou celles d'autres organismes de réglementation, y compris les retards causés par des documents de douane incorrects, incomplets, inexacts ou manquants ou par notre conformité à nos politiques concernant le paiement des droits de douane et des taxes;
- (k) Notre incapacité de fournir une copie du bordereau de livraison, une copie de la lettre de transport aérien, une copie de la signature obtenue ou une photo prise à la livraison;
- (l) L'effacement, la perte ou l'impossibilité de récupérer des données de rubans magnétiques, de fichiers ou de tout autre support d'information, ou l'effacement d'images photographiques ou de trames sonores résultant de pellicules exposées;
- (m) **NOTRE INCAPACITÉ DE NOUS CONFORMER AUX ÉTIQUETTES D'ORIENTATION DE COLIS SUR TOUT ENVOI (PAR EXEMPLE, FLÈCHES VERS LE HAUT, INDICATION CONCERNANT LE HAUT DU COLIS), AUX ÉTIQUETTES AVISANT D'UN CONTENU FRAGILE, À TOUTE DIRECTIVE OU ÉTIQUETTE DE L'EXPÉDITEUR RELATIVEMENT À UN ENVOI, OU DES DOMMAGES CAUSÉS À UN ENVOI EXPÉDIÉ DANS UN EMBALLAGE QUI N'AVAIT PAS REÇU NOTRE APPROBATION AVANT L'EXPÉDITION, MALGRÉ LE FAIT QUE CETTE APPROBATION ÉTAIT RECOMMANDÉE OU REQUISE;**
- (n) Des dommages cachés ou autres à des tubes fluorescents, éclairages au néon, enseignes lumineuses au néon, tubes de rayons X, tubes laser ou ampoules. En raison de l'extrême fragilité de ces articles, il est fortement déconseillé de les expédier;
- (o) L'envoi d'articles périssables ou sensibles à la température, dans la mesure où la perte ou le dommage résulte d'une exposition au chaud ou au froid, ou de la nature périssable ou de la sensibilité à la température de l'article;
- (p) La perte de devises, notamment, mais sans s'y limiter, les traites bancaires, timbres et pièces de monnaie de collection, que contient un envoi, que FedEx en soit ou non au courant;
- (q) Les envois livrés sans signature, à condition que le destinataire ait signé au préalable une autorisation de décharge de signature et une entente d'indemnisation;
- (r) Notre incapacité de chercher à communiquer avec l'expéditeur ou le destinataire concernant une adresse ou des renseignements sur le destinataire incomplets ou incorrects, des documents incorrects, incomplets, inexacts ou manquants, le paiement des droits de douane et des taxes nécessaires avant la livraison d'un envoi ou une adresse incomplète ou incorrecte d'un courtier en douanes;
- (s) Notre incapacité de vous informer de tout dommage à l'envoi ou de la perte de l'envoi, de délais, d'objets manquants à l'envoi, de livraison erronée ou de livraison non effectuée;
- (t) Tout dommage aux porte-documents, valises, housses à vêtements, caisses en aluminium, caisses en plastique, emballages pour ordinateurs ou autres articles similaires dont la surface extérieure pourrait être endommagée par du ruban adhésif, des étiquettes autocollantes, la saleté, le marquage ou autre type de dommage de surface occasionné par une manutention normale, sauf si lesdits articles ont été placés dans un contenant protecteur avant l'expédition;
- (u) Votre incapacité de fournir un mode de paiement acceptable par FedEx, tel qu'un numéro de compte FedEx en règle. Vous, l'expéditeur, serez toujours responsable de tous frais, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de transport, et l'ensemble des droits de douane, cotisations douanières, pénalités et amendes gouvernementales, taxes, ainsi que des honoraires et frais juridiques que nous engageons à l'égard de votre envoi. De plus, et sans limiter la portée de ce qui précède, vous devrez nous indemniser et nous tenir à couvert pour les responsabilités, pertes, réclamations, dommages, frais et dépenses de quelque nature que ce soit, engagés par suite de la non-observation de

vosre part de tout traité international, loi, règlement, ordre ou exigence gouvernementale applicable que vous êtes tenu de respecter à l'égard de votre envoi;

- (v) Le retour d'un envoi dans les conditions suivantes : si un envoi est refusé par le destinataire, qu'il fuit ou est endommagé, il sera retourné à l'expéditeur dans la mesure du possible. Si l'expéditeur refuse d'accepter l'envoi retourné ou que cet envoi ne peut être retourné pour quelque raison que ce soit, l'expéditeur demeure responsable de l'envoi et remboursera FedEx pour tous les frais encourus de toute nature, reliés à la disposition de l'envoi, et tous les frais encourus reliés au nettoyage de tout débordement ou toute fuite;
- (w) Notre acceptation par erreur d'un envoi à destination d'une ville non desservie, dans un pays desservi par FedEx. Nous essaierons dans ce cas d'effectuer la livraison. Néanmoins, dans ces circonstances, nous ne serons pas responsables de l'envoi et nous ne fournirons aucune preuve de livraison. Les délais de livraison pour ce pays ne s'appliqueront pas et le tarif applicable le plus élevé pour ce pays sera facturé, en plus du supplément pour zone étendue de service maximal. De tels envois ne sont pas admissibles à la garantie de remboursement FedEx;
- (x) L'impossibilité, pour l'expéditeur, de supprimer tous les envois entrés dans un système FedEx à facturation sur place ou dans toute autre solution d'expédition électronique, lorsque l'envoi n'est pas remis à FedEx;
- (y) Un envoi perdu ou endommagé, pour lequel n'avons aucun bordereau de réception;
- (z) L'envoi de maquettes (y compris, sans s'y limiter, les maquettes d'architecture, les maisons de poupées, etc.);
- (AA) Le défaut de l'expéditeur de fournir une adresse de livraison exacte;
- (BB) L'envoi d'ordinateurs, de composants d'ordinateur ou de tout type d'équipement électronique dans un emballage FedEx autre qu'un emballage pour ordinateur portable FedEx ou emballage original du fabricant (voir « Emballage et marquage » pour d'autres exigences);
- (CC) tout envoi qui contient un article interdit (voir « Restrictions (service international) » et « Restrictions (service à l'intérieur du Canada) »);
- (DD) des dommages révélés par un appareil de mesure des secousses ou de la température, ou un clisimètre;
- (EE) Notre défaut de livrer ou de tenter de livrer un colis dans les délais de livraison impartis, si l'expéditeur ou le destinataire a demandé une livraison plus tardive ou informé FedEx que l'emplacement du destinataire allait être fermé lors du délai de livraison initialement demandé;
- (FF) Le défaut d'obtenir l'option de signature demandée pour un envoi au moyen des Options de signature de livraison FedEx (voir la section « Options de signature de livraison »);
- (GG) Les envois laissés sans signature aux adresses résidentielles (voir la section « Options de signature de livraison »);
- (HH) Les envois laissés sans avoir obtenu de signature aux adresses non résidentielles lorsque cette décharge a été autorisée par l'expéditeur ou le destinataire (voir la section « Options de signature de livraison »);
- (II) Tout envoi réglementé ou interdit par les lois ou les règlements canadiens, américains ou d'autres pays applicables en matière de contrôle à l'exportation ou de sanctions (voir la section « Lois et sanctions relatives au contrôle à l'exportation »).

Modes de paiement

Trois modes de paiement sont recommandés : chèques, cartes de crédit (MasterCard, Visa, American Express) et facturation des frais à un numéro de compte FedEx valide et en règle. Si le client choisit de « Facturer à l'expéditeur », « Facturer au destinataire » ou « Facturer à une tierce partie » et 1) qu'il omet d'inscrire un numéro de compte ou 2) qu'il inscrit un numéro de compte incorrect, FedEx facturera des frais de manutention spéciale par lettre de transport aérien ou manifeste pour couvrir les frais engagés dans la facturation de ces articles. Le règlement en espèces n'est disponible qu'en certains endroits. Le règlement par transfert électronique de fonds n'est disponible qu'à la suite d'une entente écrite préalable. Si le règlement est effectué par chèque, ce dernier doit comprendre le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du payeur. Le paiement au moyen d'un chèque postdaté n'est pas autorisé. Pour de plus amples renseignements, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.

Garantie de remboursement FedEx* et délais de livraison

Nous offrons une garantie de remboursement FedEx sur nos services, en conformité des modalités de service du présent Guide. Cette garantie peut être suspendue, modifiée ou révoquée à notre seule discrétion, sans préavis, en tout temps et à l'occasion, pour tous les clients ou pour un client en particulier.

(a) Garantie de remboursement

En ce qui a trait aux payeurs basés au Canada et aux États-Unis, nous pourrions, à notre gré et à la suite d'une demande, rembourser la facture pertinente ou la créditer de vos frais de transport seulement si l'envoi est livré plus de 60 secondes après l'heure de livraison applicable (une « défaillance de service »), à l'exception des cas décrits dans les présentes modalités. Cette garantie de remboursement s'applique uniquement aux envois expédiés au moyen des services FedEx First Overnight™, FedEx Priority Overnight™, FedEx Standard Overnight™, FedEx 2Day™, FedEx Economy™, FedEx 1Day™ Freight, FedEx International First™, FedEx International Priority™ Express, FedEx International Priority™,

FedEx™ International Economy, FedEx™ International Priority Freight et FedEx™ International Economy Freight. Communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour obtenir un complément d'information. La garantie de remboursement est votre recours exclusif en cas de défaillance de service, en vue de recouvrer, en tout ou en partie, les frais d'un envoi FedEx. Si la garantie de remboursement est suspendue, il n'y a aucun recours ni aucun moyen de recouvrer les frais à la suite d'une défaillance de service. Les délais de livraison peuvent être suspendus, modifiés ou révoqués à notre seule discrétion, sans préavis. Il n'y a pas de délai de livraison fixe pour les envois dont la garantie de remboursement est suspendue. Pour en savoir plus, visitez fedex.ca/gr.

(b) Restrictions : Les restrictions suivantes s'appliquent :

1. Le crédit des frais de transport est attribué au compte du payeur seulement, et les remboursements sont payables au payeur uniquement.
2. À la seule discrétion de FedEx, la garantie de remboursement peut ne pas être honorée lorsque la demande est faite par une tierce partie autre que le payeur des frais ou que les renseignements utilisés pour déterminer le statut du colis sont déterminés par cette tierce partie.
3. Un seul crédit ou remboursement autorisé par colis. Dans le cas des envois multi-pièces, cette garantie de remboursement FedEx s'applique à chacun des colis de l'envoi. Si une défaillance de service est constatée pour l'un ou l'autre des colis de l'envoi, le remboursement ou crédit sera octroyé uniquement pour la portion des frais de transport applicable à ce colis.
4. Un crédit ou un remboursement en vertu de la garantie de remboursement FedEx ne sera appliqué qu'aux frais de l'envoi ayant fait l'objet du crédit ou du remboursement.
5. Pour obtenir un engagement quant à l'heure exacte de la livraison, il faut communiquer par téléphone avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 et fournir les renseignements suivants :
 - le numéro de lettre de transport aérien;
 - la date de l'envoi;
 - la destination exacte;
 - le poids de l'envoi.

Tout délai de livraison publié dans ce Guide ou ailleurs ou qui est donné par le service à la clientèle de FedEx sans que l'information ci-dessus n'ait été fournie est une estimation seulement et ne constitue pas un engagement quant à l'heure de la livraison. Vous convenez que nos dossiers concernant l'estimation des délais de livraison constituent une preuve suffisante desdites estimations.

6. La garantie de remboursement FedEx ne s'applique pas aux demandes de redressement de facture en raison d'un trop-perçu (voir « Facturation ») ou aux envois adressés à des cases postales vers lesquelles la livraison est autorisée (voir « Adresse correspondant à une case postale »).
7. La garantie de remboursement FedEx des envois expédiés dans des zones hors desserte de FedEx s'applique uniquement à la portion du transport directement desservi par nous.
8. La garantie de remboursement FedEx s'applique uniquement aux frais de transport réglés par les payeurs situés au Canada ou aux États-Unis et ne s'applique pas aux droits, taxes ou autres frais.
9. Si l'expéditeur ou le destinataire mentionne un courtier en douane autre que FedEx ou le courtier sélectionné par FedEx (là où ce service est offert), un avis peut être donné au courtier au plus tard à midi le premier jour ouvrable où l'envoi peut être dédouané dans le pays de destination, et cet avis constitue une livraison dans les délais.
10. Si l'envoi est retardé par les douanes ou un autre organisme de réglementation, notre délai de livraison pourrait être modifié en ajoutant un jour ouvrable par jour (par portion de journée) de retard de dédouanement.

(c) Exceptions : FedEx ne sera pas tenue de créditer ou de rembourser vos frais de transport si :

1. Nous vous fournissons : i) une preuve de livraison dans les délais, soit la date et l'heure de la livraison et, le cas échéant (p. ex., dans le cas des envois commerciaux à l'international et à l'intérieur du Canada et de certaines livraisons résidentielles à l'intérieur du Canada), le nom de la personne qui a signé à la réception de l'envoi, ou ii) l'information étayant que l'inexécution d'une livraison dans les délais résulte de circonstances décrites à la section « Responsabilités non assumées ».
2. La défaillance de service s'est produite en raison de l'une ou l'autre des circonstances décrites dans la section « Responsabilités non assumées ».
3. Le paiement n'a pas été effectué selon les modalités prescrites dans le présent Guide et le colis a été retenu jusqu'à ce que d'autres dispositions relatives au paiement soient prises.
4. L'envoi a été réputé non livrable ou a été retourné (y compris, sans s'y limiter, les retours traités en vertu d'une option de retour FedEx).
5. L'envoi contenait des marchandises dangereuses ou de la glace sèche.

6. L'envoi a été retardé en raison d'une adresse incorrecte, ou de l'absence d'une personne appropriée ou admissible ou de son refus d'accepter la livraison de l'envoi ou de signer l'accusé de réception, y compris en ce qui a trait aux signatures requises dans le cadre des Options de signature de livraison FedEx.
7. Le retard de livraison était dû à l'adhésion aux politiques de FedEx concernant le paiement des droits et taxes avant le dédouanement ou sur livraison.
8. Des numéros de suivi FedEx incorrects ont été appliqués au colis ou à l'envoi par le client, au moyen d'une solution d'expédition électronique de FedEx.
9. Des renseignements incomplets sur le destinataire ont été fournis lors de la remise de l'envoi à FedEx. On doit fournir des renseignements complets sur le destinataire sur la lettre de transport aérien ou au moyen d'une solution d'expédition électronique de FedEx.
10. Nous avons été autorisés à livrer un colis sans obtenir de signature, mais nous ne livrons pas un tel colis sans l'obtention d'une signature.
11. Si l'expéditeur ou le destinataire demande à ce que la livraison d'un envoi soit effectuée après le délai de livraison original, et ce, avant qu'une première tentative de livraison soit faite, le délai de livraison faisant l'objet de la garantie de remboursement sera rajusté pour tenir compte de la date et/ou de l'heure de livraison demandée. La garantie de remboursement ne s'applique toutefois pas à certains envois pour lesquels le destinataire a demandé à ce que l'on modifie ou personnalise la livraison par des moyens approuvés par FedEx.
12. L'envoi a été planifié au cours des sept jours civils précédant Noël au moyen des services de fret FedEx Express™ ou FedEx Express à l'intérieur du Canada ou internationaux et a été livré dans les 90 minutes suivant le délai de livraison publié pour le service et la destination.
13. Vous n'avez pas réservé un envoi de fret international comme exigé.
14. Le colis entre dans la définition de surdimensionné. Consultez le Tarif FedEx Express pour plus de détails.

(d) Demandes de remboursement ou de crédit :

Pour être admissible à un remboursement ou à un crédit en raison d'une défaillance de service, vous devez nous aviser de cette défaillance et faire une demande de remboursement ou de crédit de vos frais de transport conformément aux dispositions décrites ci-dessous. Si vous ne vous conformez pas à ces dispositions, vous ne serez pas admissible à un crédit ou à un remboursement et ne pourrez pas recevoir d'indemnisation pour défaillance de service lors d'une action en justice.

1. Aucune demande de remboursement ou de crédit par écrit ne sera acceptée. Pour faire une demande de remboursement ou de crédit en ligne, remplissez la demande relative à la garantie de remboursement FedEx, qui se trouve à fedex.ca/gr, et suivez les instructions ou utilisez l'application de facturation en ligne sur fedex.ca/facture. Facturation FedEx en ligne (si vous êtes un utilisateur enregistré). Pour faire une demande de remboursement ou de crédit par téléphone, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
2. Un avis de défaillance de service doit comprendre le numéro de compte FedEx, le cas échéant, le numéro de la lettre de transport aérien ou de suivi FedEx, la date de l'envoi et les renseignements complets concernant le destinataire.
3. Dans le cas d'envois qui ne sont pas facturés par FedEx (payés en espèces, par chèque, mandat ou carte de crédit), nous devons recevoir de votre part une demande de remboursement ou de crédit (par courriel ou par téléphone uniquement) en raison d'une défaillance de service dans les 15 jours civils de la date de l'envoi.
4. Dans le cas d'envois facturés et d'envois expédiés au moyen de l'une de nos solutions d'expédition électronique, nous devons recevoir votre demande de remboursement ou de crédit (par courriel ou par téléphone uniquement) en raison d'une défaillance de service dans les 15 jours civils de la date de facturation.

Le paiement partiel d'une facture n'est pas considéré comme une demande de redressement de facture ou un avis de demande de remboursement. Un avis expliquant la raison d'un paiement partiel ne constitue pas non plus une demande de redressement de facture ou un avis de demande de remboursement, lorsque ce paiement partiel est dû à une défaillance de service.

5. Les jours de congés aux destinations internationales ont des répercussions sur nos délais de livraison. Communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour obtenir des renseignements sur les délais de livraison qui pourraient être modifiés en raison de ces congés. Les envois normalement livrés à une date correspondant à un jour de congé dans un pays donné seront livrés le jour ouvrable suivant. Le délai de livraison aux fins de la garantie de remboursement FedEx sera reporté pour une période équivalant à la longueur du congé. Nous n'offrons pas de délai de livraison pour les envois dont la garantie de remboursement FedEx est suspendue.

* Offre nulle là où la loi l'interdit.

Envois multi pièces

- (a) FedEx accepte d'acheminer des envois multi pièces à toutes ses destinations internationales.
- (b) Vous pouvez expédier de 1 à 999 colis (à l'exception des envois Enveloppe FedEx, Pak FedEx, Boîte 10kg FedEx et Boîte 25kg FedEx) à un unique destinataire, en provenance du même point d'origine et consignés sur une seule lettre de transport aérien de FedEx

(certaines restrictions relatives au poids peuvent s'appliquer). Dans le cas d'envois internationaux excédant 227 kg (500 lb) et d'envois à l'intérieur du Canada excédant 114 kg (250 lb), il faut au préalable communiquer avec FedEx pour convenir des dispositions nécessaires et prendre connaissance de nos délais de ramassage et de livraison.

- (c) Il faut apposer une étiquette d'adressage sur chaque colis de l'envoi. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du destinataire doivent y apparaître clairement.
- (d) On ne peut expédier qu'un envoi Enveloppe FedEx, Pak FedEx, Boîte 10kg FedEx et Boîte 25kg FedEx par lettre de transport aérien.
- (e) Les envois multi pièces FedEx Express à l'international sont facturés en fonction du poids total de l'envoi. Les poids des colis sont additionnés pour obtenir le poids total de l'envoi. Le poids nominal des colis peut s'appuyer sur le poids ou le poids volumétrique saisi par FedEx ou fourni par le client pour des colis individuels. Les colis peuvent également être tarifés en fonction de poids ou de poids volumétriques qui ont été calculés en fonction du poids total de l'envoi et répartis entre des colis individuels, ou une combinaison de ceux-ci. Dans le cas d'une facturation détaillée, les factures comprennent des messages connexes décrivant les poids ou les dimensions des colis qui ont été utilisés.

Groupeurs de colis (y compris les ExpédiCentre FedEx accrédité)

Il incombe aux groupeurs de colis de se conformer à toutes les exigences applicables contenues dans les présentes modalités.

Si vous remettez des colis à un groupeur de colis plutôt qu'à nous directement, les restrictions suivantes s'appliquent :

- A. Les groupeurs de colis ne sont pas des mandataires de FedEx, et nous ne sommes pas responsables des erreurs ou des omissions qu'ils ont commises.
- B. Une personne ou une entité qui remet un colis à un groupeur de colis (autre qu'un ExpédiCentre FedEx accrédité) n'est pas admissible à des remboursements ou à des crédits en vertu de la politique de garantie de remboursement. Les réclamations doivent être acheminées au groupeur de colis. Les réclamations de remboursement ou de crédit pour les frais d'expédition en vertu de la politique de garantie de remboursement pour les colis remis à un ExpédiCentre FedEx accrédité peuvent être soumises directement à FedEx. Les remboursements dans le cadre d'une garantie de remboursement admissible peuvent, à notre choix, être payés par l'ExpédiCentre FedEx accrédité où le colis a été remis à l'origine.
- C. Les groupeurs de colis peuvent facturer des tarifs courants standard pour les services d'expédition FedEx, mais ils ne sont pas tenus de le faire. Les groupeurs de colis fixent leurs propres tarifs pour la revente de services de FedEx.
- D. FedEx n'assume aucune responsabilité pour les envois perdus, endommagés ou retardés remis à un groupeur de colis (à l'exclusion des ExpédiCentre FedEx accrédité), puisque le groupeur de colis est l'expéditeur de ces colis. Les groupeurs de colis sont une entreprise indépendante. Les réclamations pour les envois perdus, endommagés ou retardés remis à un ExpédiCentre FedEx accrédité peuvent être soumises directement à FedEx.
- E. Voir le représentant du groupeur de colis pour obtenir des renseignements sur les tarifs et les services et les modalités de transport.

Service de suivi des envois

Le suivi d'un envoi est disponible à la demande d'un client. Pour ce faire, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339, et un représentant du Service à la clientèle de FedEx vous aidera. Pour que nous puissions effectuer le suivi d'un envoi, vous devez nous fournir les renseignements suivants lorsque vous nous appelez :

- (a) le numéro de lettre de transport aérien;
- (b) la date de l'envoi;
- (c) le nom et l'adresse du destinataire;
- (d) le nombre de colis que contient l'envoi et leur poids total;
- (e) le contenu et la valeur de l'envoi;
- (f) votre nom et numéro de téléphone, pour que nous puissions vous communiquer les renseignements demandés.

Emballage et marquage

- (a) Vous devez respecter toutes les lois applicables (y compris, mais sans s'y limiter, les lois locales, provinciales, fédérales et internationales), y compris celles qui régissent l'emballage, le marquage et l'étiquetage de tous les envois.
- (b) Tous les envois doivent être préparés et emballés par l'expéditeur de manière à pouvoir être transportés sans danger dans des conditions de manutention normale. Tout article pouvant être endommagé à la suite de conditions particulières au transport aérien, telles des variations de température ou de pression atmosphérique, doit être protégé par un emballage adéquat. Chaque envoi doit porter les nom, adresse et code postal de l'expéditeur et du destinataire de manière lisible et durable. Des étiquettes d'adressage doivent être accolées sur les deux faces de chaque colis de l'envoi. Une étiquette supplémentaire doit être placée à l'intérieur de chaque colis. Les emballages Enveloppe FedEx et Pak FedEx servent aux documents ou à tout autre contenu plat et non fragile et ne doivent pas être utilisés pour d'autres marchandises susceptibles d'être endommagées.

- (c) On doit utiliser des emballages FedEx ou des boîtes de carton ondulé robustes et assez grands pour que l'expéditeur puisse protéger tous les côtés du contenu intérieur avec du matériau de bourrage. On doit placer dans un contenant protecteur les porte-documents, valises, housses à vêtements, caisses d'aluminium ou de plastique, emballages d'ordinateur ou autres articles similaires dont le fini extérieur risque d'être endommagé par du ruban adhésif, des étiquettes autocollantes, la saleté, le marquage ou autre type de dommage de surface occasionné par une manutention normale.
- (d) On doit utiliser des emballages neufs ou comme neufs. Tous les emballages doivent être assez grands pour accepter du matériau de bourrage sur le dessus, le dessous et les côtés. Le contenu doit être correctement emballé pour éviter qu'il se déplace.

Il doit être comme neuf :

- l'emballage ne doit pas avoir de trous, de déchirures, de bosselures ou de plis;
- les boîtes ne doivent pas avoir de coin écrasé;
- toutes les étiquettes d'expédition et tous les codes à barres précédents doivent être couverts ou dissimulés.

Les rabats, les joints de fermeture et les bords doivent être solidement scellés au moyen d'un ruban d'emballage d'au moins 5 cm (2 po) de largeur. Dans le cas des articles qui ne peuvent pas être emballés dans des cartons (tuyaux d'échappement, silencieux de voiture, pneus, jantes, etc.), il faut emballer tous les côtés tranchants et l'étiquette d'adresse doit être apposée et fixée en place à l'aide de ruban autoadhésif avec lequel on aura fait le tour de l'article. On doit placer dans un contenant protecteur les porte-documents, valises, housses à vêtements, caisses d'aluminium ou de plastique, emballages d'ordinateur ou autres articles similaires dont le fini extérieur risque d'être endommagé par du ruban adhésif, des étiquettes autocollantes, la saleté, le marquage ou autre type de dommage de surface occasionné par une manutention normale.

- (e) Pour l'emballage et l'étiquetage de marchandises dangereuses, voir la section « Marchandises dangereuses ».

- (f) Le sang, l'urine et les autres prélèvements liquides aux fins de diagnostic ne seront acceptés qu'à la condition d'être expédiés dans un premier contenant étanche contenu dans un second emballage également étanche et de pouvoir être livrés dans le pays de destination. Un tissu absorbant doit être inséré entre les deux contenants. Si plusieurs premiers contenants sont placés dans un seul deuxième contenant, ils doivent être emballés séparément de façon à éviter tout contact entre eux. Le tissu absorbant, tel que le coton hydrophile, doit pouvoir absorber tout le contenu des premiers contenants.

C'est à l'expéditeur d'assumer l'étanchéité de son envoi. Il faut également utiliser un emballage externe fait de panneaux fibreux, de bois, de métal ou de plastique robustes. Cet emballage externe doit avoir une dimension suffisante pour accommoder la lettre de transport aérien et l'enveloppe plastifiée de FedEx. Les emballages suivants, entre autres, dans le cas du sang, de l'urine et d'autres prélèvements liquides, seront refusés : Enveloppe FedEx, Pak FedEx, Boîte FedEx™, Tube FedEx™, Boîte 10kg FedEx ou Boîte 25kg FedEx, contenants de polystyrène, sacs de plastique et enveloppes de papier. FedEx refusera de transporter tout contenant qui ne satisfait pas aux exigences mentionnées ci-dessus ou autres exigences gouvernementales. Si vous avez besoin d'aide ou de renseignements pour vous procurer des matériaux d'emballage approuvés, communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.

- (g) Il incombe à l'expéditeur, et uniquement à lui, de remplir la lettre de transport aérien ou la déclaration de l'expéditeur de marchandises dangereuses, le cas échéant, ou de s'assurer que ces documents ont été adéquatement remplis.

- (h) Les pièces uniques de marchandise d'un poids supérieur à 68 kg (150 lb), confiées à FedEx sans être cintrées sur palette de tous les côtés au moyen de sangles de métal ou de plastique robuste, pourront être inspectées, retardées, et sujettes à un supplément.

- (i) Pour en connaître davantage sur la façon de soumettre votre emballage pour essai et évaluation, veuillez composer le 1.800.633.7019.

Articles périssables ou sensibles à la température

Les envois d'articles périssables ou sensibles à la température renferment du contenu qui peut être endommagé par la chaleur ou le froid. Les exemples courants comprennent, sans toutefois s'y limiter, les aliments, les médicaments et suppléments, les plantes, les appareils électroniques, les piles, les cosmétiques, les bougies et certains liquides. Nous n'offrons pas de service de transport à température contrôlée et nous ne serons pas responsables des marchandises susceptibles d'être endommagées par une exposition à des températures extrêmes, chaudes ou froides. FedEx n'accepte aucune réclamation pour pertes ou dommages dans le cas d'envois d'articles périssables ou sensibles à la température, dans la mesure où la perte ou le dommage résulte d'une exposition au chaud ou au froid, ou de la nature périssable de l'article. Les articles périssables ou sensibles à la température ne seront acceptés qu'aux seuls risques de l'expéditeur, qui accepte d'en assumer tous les dommages, peu importe si les colis a été livré à temps ou non. Les clients de FedEx Express peuvent communiquer avec le Service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx au 1.800.633.7019 avant l'expédition pour obtenir un complément d'information sur le sujet. Les envois contenant des articles périssables ou sensibles à la température doivent être emballés pour un temps de transport supérieur d'au moins 48 heures au délai de livraison garanti de l'envoi. Nous déconseillons d'expédier des articles périssables ou sensibles à la température pendant la fin de semaine ou un jour férié; dans un tel cas, il faut prévoir un emballage pour un trajet de plus longue durée. Nous recommandons d'expédier les articles périssables ou sensibles à la température approuvés au moyen des services FedEx First Overnight™, FedEx Priority Overnight™, FedEx International First™, FedEx

International Priority™ Express, FedEx International Priority™, FedEx™ 1Day Freight ou FedEx™ International Priority Freight, et d'utiliser des options de service comme la retenue à un centre ou la signature exigée pour s'assurer que les colis ne sont pas laissés à l'extérieur. Certains articles périssables ne peuvent pas être transportés (voir la section « Restrictions » applicable).

Produits pharmaceutiques

Les envois de produits pharmaceutiques seront acceptés pourvu qu'ils soient conformes aux lois locales, provinciales et internationales. L'expéditeur est responsable du respect de toutes les lois applicables.

Service de ramassage et de livraison

- (a) Le service de ramassage est offert par FedEx seulement dans nos points de desserte directe, du lundi au vendredi. FedEx peut offrir un service de ramassage régulier aux clients qui en ont besoin, moyennant des frais de ramassage hebdomadaires. FedEx peut offrir un service de ramassage sur demande, moyennant des frais de ramassage par arrêt, aux clients qui n'utilisent pas le service de ramassage régulier de FedEx. Ces frais peuvent être plus élevés si le ramassage est effectué le même jour que la demande ou si la demande est faite par l'intermédiaire du Service à la clientèle de FedEx. Lorsqu'un client choisit de faire affaire avec une entreprise de camionnage pour le ramassage de son envoi et sa remise à une succursale de FedEx, il est responsable de tous les frais encourus auprès de cette entreprise.
- (b) FedEx offre un service de livraison du lundi au vendredi sans frais additionnels dans nos zones de desserte directes, à l'exception du service de livraison résidentielle. Un supplément pour livraison résidentielle sera appliqué à toutes les livraisons résidentielles au Canada et aux États-Unis. Veuillez composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 ou communiquer avec votre directeur de compte pour obtenir un complément d'information.
- (c) Des frais de manutention spéciale seront facturés pour les envois ramassés ou livrés le samedi.
- (d) Un supplément s'applique au ramassage et à la livraison dans des zones étendues de desserte, selon la destination finale et qu'il s'agisse d'un envoi à l'intérieur du Canada ou à l'étranger. Les envois Enveloppe FedEx, Pak FedEx, FedEx™ International Economy, FedEx International Priority™ ou FedEx International Priority™ Express (autres que les envois par Enveloppe FedEx ou Pak FedEx), ramassés ou livrés en Alaska, à Hawaï ou à Porto Rico, sont assujettis à des frais supplémentaires.
- (e) Tous les envois à l'intérieur de notre zone de desserte directe sont livrés à l'adresse du destinataire, mais pas nécessairement au destinataire en personne. L'étiquette d'adressage de l'envoi doit toujours comprendre l'adresse complète du destinataire et son numéro de téléphone ou de télécopieur. Conformément aux directives du destinataire, les envois internationaux ou à l'intérieur du Canada destinés à des adresses commerciales pourront être laissés aux emplacements spécifiés sans l'obtention d'une signature. Les envois résidentiels peuvent être laissés sans signature (voir la section « Options de signature de livraison »). Les dispositions précédentes demeurent en vigueur même si de tels envois sont accompagnés d'une décharge de signature et assujettis à une entente, ou s'ils sont munis d'un autocollant « Signature obligatoire ». Les envois ne peuvent être livrés à des cases postales; toutefois, les adresses correspondant à une case postale (à l'exception des É.-U.) sont acceptées pourvu que l'on spécifie un numéro de téléphone du destinataire sur la lettre de transport aérien (voir la section « Adresse correspondant à une case postale », ou composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour obtenir des détails sur les zones où ce service n'est pas offert).
- (f) Les envois adressés à un hôtel, un bureau ou établissement gouvernemental, un campus universitaire ou autre complexe du même genre où il existe une salle de courrier ou un service central de réception, peuvent être livrés à cet endroit.
- (g) Toute personne autre que l'expéditeur qui fait une demande de ramassage doit détenir un numéro de compte FedEx valide l'autorisant à facturer l'envoi; sinon, le paiement doit être perçu à l'avance, facturé à un numéro de compte FedEx valide d'un expéditeur ou à une carte de crédit reconnue.
- (h) Tout ramassage qui ne peut être effectué peut entraîner l'annulation du service de ramassage.
- (i) Votre envoi peut être retardé ou retourné si nous déterminons, à tout moment, qu'il a été facturé à un numéro de compte de FedEx ne bénéficiant pas d'une bonne cote de crédit.
- (j) Si nous acceptons un envoi à destination d'une ville qui n'est pas desservie par le service de FedEx mais dans un pays desservi par FedEx, nous ferons tout notre possible pour effectuer la livraison. Toutefois, certaines restrictions s'appliquent. (Voir la section « Responsabilités non assumées ».)
- (k) Un envoi peut être remis sans obtenir de signature attestant la livraison si le destinataire a accordé son autorisation en signant le formulaire de décharge de signature et l'entente d'indemnisation du destinataire (obtenus auprès de votre succursale locale de FedEx ou de votre directeur de compte de FedEx, ou encore en ligne sur FedEx Delivery Manager pour les envois vers les États-Unis). Les dispositions précédentes demeurent en vigueur même si de tels envois sont accompagnés d'une décharge de signature et assujettis à une entente, ou s'ils sont munis d'un autocollant « Signature obligatoire ». Un destinataire n'est pas tenu d'avoir un numéro de compte de FedEx pour accorder l'autorisation de remise de l'envoi. L'autorisation de remise des envois ne sera accordée qu'aux clients dont les antécédents de paiement sont satisfaisants. Nous nous réservons en outre le droit de laisser un colis à une résidence sans l'obtention d'une signature, pourvu qu'aucune des restrictions du paragraphe l) ci-dessous ne s'applique.
- (l) À notre seule discrétion, certains envois pourraient ne pas être remis sans l'obtention d'une signature attestant la livraison même si la remise est autorisée, y compris, sans que cela soit limitatif :

- Les envois facturés au destinataire si le destinataire n'a pas de compte de FedEx ou si son compte a le statut « paiement en espèces seulement » (le paiement ou un numéro de compte FedEx valide doit être fourni à la livraison);
- Les envois endommagés;
- Les envois de marchandises dangereuses;
- Les médicaments, armes à feu et articles périssables;
- Les livraisons indirectes;
- Les envois qui comprennent un numéro de carte de crédit non valide ou manquant (le paiement ou un numéro de compte FedEx valide doit être fourni à la livraison);
- Un ou plusieurs colis d'un envoi multi-pièces lorsque tous les colis ne peuvent être remis en toute sécurité;
- La livraison, l'endroit ou les circonstances ne sont pas propices à une livraison non confirmée, comme déterminé à notre entière discrétion.

- (m) Un envoi est livré à l'adresse du destinataire figurant sur la lettre de transport aérien, mais pas nécessairement au destinataire en personne. Nous n'offrons pas de service de livraison restrictif et nous pourrions faire une livraison « indirecte ». Une livraison indirecte est une livraison effectuée à une adresse autre que celle figurant sur la lettre de transport aérien. Les envois ne peuvent être livrés à une adresse ou un code postal correspondant à une case postale. L'adresse sur un envoi doit être l'adresse municipale complète du destinataire.
- (n) Si un envoi est adressé à un numéro de route rurale, de concession ou de route de campagne, en l'absence d'une adresse municipale, le code régional et le numéro de téléphone du destinataire doivent figurer sur l'envoi ou la lettre de transport aérien. En l'absence de ces renseignements, nous tenterons de localiser le destinataire, mais il ne sera accordé aucun remboursement ni aucun crédit aux termes de la garantie de remboursement FedEx. L'emploi d'une adresse correspondant à une route rurale, une concession ou une route de campagne peut entraîner un délai de livraison. Si le destinataire ne peut être localisé après des efforts raisonnables, l'envoi sera traité comme un envoi non livrable. (Voir la section « Envois non livrables ».)
- (o) FedEx se réserve le droit, et cela à sa seule discrétion, de prendre d'autres dispositions relatives au ramassage ou à la livraison d'un envoi. Nous nous réservons aussi le droit, à notre seule discrétion, de refuser de ramasser ou de livrer un colis ou un envoi.
- (p) Les destinataires aux États-Unis pourraient avoir la possibilité d'utiliser FedEx Delivery Manager pour autoriser la décharge du colis sans que personne ne soit présent pour le réceptionner.
- (q) FedEx peut, à sa discrétion, ne pas livrer ou ne pas tenter de livrer un envoi dans les délais de livraison du service demandé, si l'expéditeur ou le destinataire a demandé une livraison plus tardive ou informé FedEx que l'emplacement du destinataire allait être fermé lors du délai de livraison initialement demandé. Dans ce cas, des frais seront facturés selon le service initialement demandé par l'expéditeur. L'expéditeur ou le payeur est responsable de communiquer avec le destinataire concernant toute demande de livraison tardive, ainsi que de connaître les jours et les heures où le destinataire peut accepter des livraisons FedEx.
- (r) Pour faciliter la livraison ou la décharge d'un envoi, FedEx peut, à sa seule discrétion, communiquer avec le destinataire pour obtenir des instructions de livraison, l'aviser qu'une livraison est planifiée ou complétée, ou qu'un envoi est disponible pour ramassage à un point de dépôt FedEx avec service de retenue. FedEx peut aussi permettre aux destinataires de demander à ce que leur livraison soit modifiée ou personnalisée par des moyens approuvés par FedEx lorsque ce service est disponible.

Adresse correspondant à une case postale

Les envois adressés à une case postale au Canada et dans certains autres pays, à l'exclusion des destinations américaines, sont acceptés par FedEx. Le numéro de téléphone du destinataire doit être indiqué sur la lettre de transport aérien. Un colis ne peut être livré à une adresse correspondant à une case postale. FedEx communiquera avec le destinataire dans la ville de destination pour le ramassage de l'envoi à la succursale FedEx la plus proche. Veuillez composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour plus de détails sur les points de desserte acceptant les envois adressés à des cases postales. De tels envois ne sont toutefois pas couverts par nos délais habituels de livraison ni par notre garantie de remboursement FedEx.

Protection des renseignements personnels

À titre d'expéditeur ou de destinataire d'un envoi, ou encore de tierce partie désignée aux fins de facturation, vous consentez à ce que FedEx recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels à votre sujet aux fins suivantes :

- assurer des services en temps opportun, fiables et à valeur ajoutée aux clients, y compris des services d'expédition à l'intérieur du Canada et à l'international, le suivi des envois, les services de courtage, la gestion des comptes et la facturation, les services de logistique, la gestion de l'information et le soutien technique, le commerce électronique et les services connexes;
- établir des liens avec la clientèle et communiquer avec les clients;
- élaborer, mettre en œuvre, commercialiser et administrer des services à l'intention de la clientèle;
- contribuer à l'application de la loi, au recouvrement des dettes impayées, à l'établissement et à l'évaluation des cotes de crédit et à la protection des intérêts commerciaux de FedEx et de sa clientèle;

- administrer et promouvoir les activités de FedEx;
- répondre aux exigences imposées par la loi.

Tout particulièrement, en ce qui a trait à un envoi, vous consentez à ce que FedEx divulgue des renseignements personnels à votre sujet à l'expéditeur, au destinataire ou à la tierce partie identifiée comme telle aux fins de facturation, selon le cas.

Vos renseignements personnels pourraient être transmis à une filiale de FedEx ou à un fournisseur de services tiers pour traitement. Ces renseignements pourraient aussi être retenus et traités par nos filiales et d'autres fournisseurs de services aux États-Unis et dans d'autres pays.

Preuve verbale de livraison

À la demande de l'expéditeur ou du destinataire, FedEx peut confirmer verbalement la livraison d'un envoi (date, heure) et le nom de la personne qui a signé l'accusé de réception pour la plupart des envois internationaux et à l'intérieur du Canada destinés à des adresses commerciales. Cette information est habituellement disponible 30 minutes après le délai de livraison de FedEx dans les points de desserte canadiens et américains avec personnel. En ce qui a trait aux autres pays, l'information est habituellement disponible à partir de minuit (0 h) heure locale du pays où la livraison est effectuée, le jour suivant la livraison prévue dans les zones directes ou étendues de desserte de FedEx. La preuve de livraison n'est pas disponible pour les envois de documents en Tunisie ni pour les envois de documents et de marchandises en Guinée équatoriale. La preuve de livraison avec signature n'est pas disponible pour certains envois résidentiels à l'intérieur du Canada.

Preuve écrite de livraison

Sur demande et dans l'année suivant la date de l'envoi, FedEx fournira, à son choix, une photocopie du bordereau de livraison à destination ou l'information de livraison saisie par voie électronique dans le cas de livraisons effectuées dans les zones de desserte directe de FedEx. Nous n'assumons aucune responsabilité en ce qui a trait à notre incapacité de fournir une copie du bordereau de livraison. La preuve de livraison n'est pas disponible pour les envois de documents en Tunisie ni pour les envois de documents et de marchandises en Guinée équatoriale. La preuve de livraison avec signature n'est pas disponible pour certains envois internationaux et à l'intérieur du Canada. La preuve de livraison est aussi disponible sur fedex.ca/suivi.

Refus ou rejet des envois

Nous nous réservons le droit de refuser, de retenir ou de retourner tout envoi et nous pouvons le faire à notre entière discrétion et sans qu'aucune responsabilité ne nous incombe. Nous exercerons ce droit dans les cas suivants (sans toutefois s'y limiter) : (1) l'envoi risque de causer des dommages à la propriété, des dommages ou des retards aux autres envois, ou des blessures au personnel, (2) l'envoi risque d'être endommagé ou perdu en transit en raison d'un emballage inapproprié ou pour toute autre raison, (3) l'envoi contient des articles interdits ou faisant l'objet de restrictions, (4) le compte de la personne ou de l'entité responsable du paiement n'a pas une bonne cote de crédit, (5) l'acceptation de l'envoi peut compromettre notre capacité de fournir des services à d'autres clients, (6) FedEx n'est pas en mesure de valider l'identité de l'expéditeur, ou (7) l'expéditeur, le destinataire ou l'une des parties concernées sont inscrits sur l'une des listes de contrôle à l'exportation ou de sanctions publiées et tenues à jour par le département du Trésor des États-Unis, le département du Commerce des États-Unis, le département d'État des États-Unis, le gouvernement du Canada et toute autre autorité compétente, à moins qu'ils aient obtenu une licence ou une autorisation de l'organisme gouvernemental pertinent ou que les lois applicables le permettent. Nous ne serons en aucun cas responsables du refus ou du rejet des envois.

Lorsque la loi l'exige, y compris les lois et règlements en matière de contrôle à l'exportation, de sanctions et de douane, FedEx peut bloquer ou retenir un envoi indéfiniment et demander une autorisation gouvernementale pour retourner ou détruire cet envoi et, dans ces cas, ne sera pas responsable des pertes ou des dommages qui pourraient en résulter.

Estimation de tarif

Toute estimation de tarif fournie par FedEx avant le traitement de l'envoi est à titre indicatif seulement. Le tarif final dépendra notamment, mais sans s'y limiter, du poids, du type de service demandé, du poids volumétrique ou des frais de manutention spéciale au moment de l'expédition. Nous ne sommes pas responsables de tout écart, quel qu'il soit, entre l'estimation de tarif ou de service indiquée avant le traitement de l'envoi et le tarif et les frais que nous vous facturons, et aucun redressement, remboursement ou crédit ne sera fait ou octroyé à la suite de cet écart, le cas échéant.

Service de livraisons répétées

- (a) Si la livraison d'un envoi n'a pu être effectuée après la première tentative, nous essaierons, à notre gré, d'effectuer de nouveau la livraison ou de conserver l'envoi à notre succursale, puis de communiquer avec le destinataire pour obtenir des instructions. Le service de livraisons répétées sera assuré sans frais supplémentaires. Un avis de tentative de livraison sera laissé à l'adresse du destinataire après chaque essai.
- (b) À la suite de deux tentatives de livraison ou deux tentatives de communiquer avec le destinataire, ou après avoir gardé l'envoi durant cinq jours ouvrables, à compter de la date de réception de l'envoi et du dédouanement à la succursale de destination, celui-ci sera considéré comme non livrable (voir la section « Envois non livrables »). Quant aux envois destinés à une adresse domiciliaire aux États-Unis, après une tentative de livraison, nous tenterons, à notre

gré, une nouvelle tentative de livraison ou garderons l'envoi à notre succursale et essaierons de communiquer avec le destinataire ou l'expéditeur pour obtenir d'autres directives. Après une période de cinq jours ouvrables à compter de la date de réception de l'envoi, l'envoi sera considéré comme non livrable (voir la section « Envois non livrables »).

Restrictions (service international)

- (a) Les restrictions relatives aux dimensions des envois varient en fonction des pays. Pour de plus amples renseignements, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- (b) Les restrictions relatives au poids des envois varient aussi en fonction des pays. Pour de plus amples renseignements, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- (c) L'expéditeur doit prendre des dispositions spéciales avec FedEx au plus tard à 12 h le jour du ramassage dans le cas d'envois dont le poids total est supérieur à 455 kg (1 000 lb) ou pour les envois de plus de 1 000 pièces et dont la destination de livraison correspond à un marché d'importance, ou dans le cas d'envois dont le poids total est supérieur à 227 kg (500 lb) ou d'envois de plus de 500 pièces et dont la destination de livraison est un marché de moindre importance, en vue de fixer l'heure du ramassage et de déterminer les délais et l'horaire de livraison. Pour tout envoi spécial en partance devant être ramassé le samedi, des dispositions devront être prises le jour ouvrable précédent.
- (d) Les envois multipièces ne font pas l'objet d'une limite de poids total (sauf à destination de l'Argentine), en autant que le poids individuel de chaque colis ne dépasse pas les limites de poids par colis pour le pays de destination. D'autres restrictions peuvent s'ajouter selon la destination ou autres exigences de réglementation en matière de dédouanement. De plus, certaines marchandises devront peut-être être dédouanées, ce qui pourrait prolonger la période de transit.
- (e) On imputera aux envois Pak FedEx à destination des États-Unis, de l'Europe et de l'Extrême-Orient le tarif spécial Pak FedEx seulement si leur poids ne dépasse pas 1 kg (2,2 lb). Si le poids brut d'un envoi Pak FedEx excède 1 kg (2,2 lb), l'envoi sera facturé en fonction de son poids au tarif FedEx International Priority[™] ou FedEx International Priority[™] Express correspondant. Un envoi Pak FedEx acheminé à toute autre destination internationale sera facturé en fonction de son poids au tarif FedEx International Priority[™] ou FedEx International Priority[™] Express correspondant, et ce, dans tous les cas.
- (f) Si le poids brut d'un envoi Enveloppe FedEx, comprenant l'emballage, le contenu et la lettre de transport aérien excède 0,5 kg (ou 1 lb) ou 453,59 grammes, cet envoi sera facturé au tarif FedEx International Priority[™] Express, FedEx International Priority[™] ou Pak FedEx correspondant.
- (g) Les envois Enveloppe FedEx, Pak FedEx, Boîte 10kg FedEx et Boîte 25kg FedEx doivent être insérés dans l'emballage approprié, fourni par FedEx.
- (h) On ne peut indiquer qu'une seule catégorie de service sur une même lettre de transport aérien et on ne peut expédier qu'un emballage Enveloppe FedEx, Pak FedEx, Boîte 10kg FedEx et Boîte 25kg FedEx par lettre de transport aérien.
- (i) On peut expédier jusqu'à dix (10) marchandises différentes par lettre de transport aérien.
- (j) Le sang, l'urine et autres prélèvements liquides aux fins de diagnostic contenant des substances infectieuses sont considérés comme des marchandises dangereuses et doivent s'accompagner de toute la documentation nécessaire (voir la section « Marchandises dangereuses »). Les règlements de l'IATA et la réglementation canadienne sur le transport des marchandises dangereuses régissent ces envois. Note : On ne doit pas expédier des substances infectieuses réglementées dans un Pak clinique FedEx[™]. Utilisez pour ce faire le Pak UN3373 de FedEx[™] pour envoi de substances biologiques, catégorie B (UN 3373). On doit utiliser le Pak clinique FedEx seulement comme suremballage pour des échantillons cliniques, de sang et d'urine non infectieux emballés conformément aux normes établies par FedEx (voir « Emballage et marquage »). Tout autre prélèvement de sang, d'urine et d'autre liquide aux fins de diagnostic doit être emballé selon les normes en vigueur (voir la section « Emballage et marquage »).
- (k) Les ordinateurs portatifs, ordinateurs de bureau, bloc-notes, mini-ordinateurs ou tout autre type de matériel électronique ne doivent pas être expédiés dans un emballage fourni par FedEx. Il est recommandé d'utiliser l'emballage original du fabricant ou un emballage pour ordinateurs portatifs approuvé par FedEx. Communiquez avec le Service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx au 1.800.633.7019 pour obtenir un complément d'information.
- (l) FedEx refuse de transporter les articles suivants à destination internationale, à moins d'indication contraire de sa part. (D'autres restrictions peuvent s'appliquer selon la destination. Diverses autres réglementations en matière de dédouanement, outre le dédouanement comme tel, peuvent s'appliquer à l'égard de certaines marchandises, ce qui peut prolonger la période de transit. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour prendre connaissance de toute restriction applicable) :
- Produits alimentaires :
 - Produits alimentaires et boissons périssables, à moins que les conditions à la section « Articles périssables ou sensibles à la température » des présentes modalités aient été satisfaites.
 - Produits alimentaires et boissons non périssables qui ne sont pas emballés de façon appropriée. Le transport de produits alimentaires et de boissons non périssables emballés dans des conteneurs appropriés est autorisé (il faut ajouter deux journées au temps normal de transport) vers les destinations suivantes seulement : Allemagne, Angleterre, Belgique, Canada, Écosse, États-Unis, France, Hong Kong, îles Anglo-

Normandes, Irlande du Nord, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Pays de Galles, République d'Irlande, Singapour et Suisse. Si l'on envoie du café ou du sucre au Japon, seuls les échantillons sont acceptés.

- Insectes, animaux, oiseaux, reptiles vivants et plantes, y compris les fleurs coupées (les fleurs coupées peuvent être acheminées vers certaines destinations aux États-Unis et au Canada, pourvu que des dispositions appropriées soient prises au préalable).
- Animaux morts ou empaillés.
- Poissons et fruits de mer vivants : nous acceptons exceptionnellement les poissons et fruits de mer vivants tels homards ou crabes, uniquement lorsque les procédures de FedEx préalables à l'envoi sont suivies et à condition que l'expéditeur se conforme aux lois, règlements gouvernementaux, décrets ou exigences en vigueur, y compris, sans que cela soit limitatif, la réglementation régissant la sécurité alimentaire de la Food and Drug Administration américaine. Les clients doivent communiquer avec leur directeur de compte de FedEx afin d'effectuer les démarches nécessaires. L'emballage utilisé pour le transport de poissons et de fruits de mer vivants doit être vérifié et autorisé par le service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx avant que FedEx accepte de livrer ce type de marchandises. Si vous avez des questions concernant les tests effectués, composez le 1.800.633.7019 et demandez à parler à un préposé. Il incombe à l'expéditeur d'emballer la marchandise de façon appropriée, compte tenu des écarts de température et de la manutention nécessaire.
- Adresses APO/FPO, sauf exception. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- Envois CR (contre remboursement).
- Cadavres, organes ou parties du corps humain, incinérés ou exhumés.
- Médicaments, ordonnances, sauf dans certains pays. Pour de plus amples renseignements, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339. Voir aussi le point p) ci-dessous.
- Explosifs (à l'exception de la classe 1.4).
- Articles ressemblant à une bombe, une grenade ou autre dispositif explosif, à l'exception des explosifs de la classe 1.4. Cela comprend, sans s'y limiter, des articles inertes tels que des articles de promotion et de nouveauté, du matériel d'instruction et des œuvres d'art.
- Armes à feu (y compris les antiquités et leurs répliques), armements et pièces connexes.
- Argent (y compris les pièces de monnaie), espèces, devises ou papier-monnaie. FedEx n'accepte pas d'envois d'espèces, quelles que soient les conditions. Si un envoi d'espèces est effectué, FedEx déposera l'argent dans un compte bancaire conformément aux dispositions suivantes : i) si l'envoi d'espèces est inférieur à 100 \$, FedEx émettra un chèque à l'ordre de l'expéditeur, moins des frais de gestion de 25 % de la valeur de tout envoi d'espèces, et lui fera parvenir par la poste; ii) si le montant est supérieur à 100 \$, FedEx émettra un chèque à l'ordre de l'expéditeur, moins des frais de gestion de 35 \$, et lui fera parvenir par la poste.
- Pièces de monnaie et timbres de collection.
- Titres négociables, obligations, traites bancaires, quasi-espèces et tout autre titre négociable équivalant à de l'argent.
- Tout dispositif de jeu.
- Billets de loterie.
- Alcool et boissons alcoolisées, sauf entre distributeurs titulaires d'une licence (on doit au préalable prendre les dispositions nécessaires).
- Tabac, dans certains pays seulement. Pour de plus amples renseignements, composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- Produits et accessoires de vapotage, y compris les cigarettes électroniques et leurs composants, tout autre dispositif semblable qui repose sur la vaporisation ou l'aérosolisation, et tout liquide ou gel inflammable, indépendamment de la présence de nicotine, pouvant être utilisé avec un tel dispositif.
- Cannabis ou marijuana, y compris le cannabis ou la marijuana pour usage récréatif ou médical, les graines, la résine ou les plants de cannabis et leurs dérivés, ainsi que les cannabinoïdes synthétiques et les accessoires liés au cannabis.
- Matériel pornographique.
- Les marchandises dangereuses suivantes : explosifs (sauf sur approbation préalable de FedEx) et matières corrosives FX-04 classe 8, notamment l'acide nitrique UN 2031 à un taux de concentration de plus de 40 %; l'acide sulfonitrique UN 1796 mélangé à un taux de concentration de plus de 40 %; les composés d'acide sulfonitrique UN 1826 à 40 % de la solution originale; l'acétylène UN 1001, dissous; le diméthylchlorosilane UN 1162; le zirconium UN 1308 en suspension dans un liquide inflammable, groupe d'emballage I; l'acide perchlorique UN 1873 concentré à un taux de plus de 50 %; toute substance étiquetée gaz toxique; les déchets dangereux. Voir également le point m) ci-dessous.
- Les envois de fourrures et de vêtements de fourrure requièrent deux jours additionnels de transit et sont interdits sauf vers les destinations suivantes : Allemagne, Angleterre, Belgique, Écosse, France, Hong Kong, îles Anglo-Normandes, Irlande du Nord, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Pays de Galles, République d'Irlande, Singapour et Suisse. FedEx REFUSE de transporter la fourrure d'espèces en voie de disparition à toute destination internationale, quelle qu'elle soit.
- Déchets tels que définis par une loi ou un règlement. Cela comprend, sans s'y limiter, les déchets médicaux (comme les aiguilles ou seringues hypodermiques, l'équipement médical contaminé ou les articles transportés à des fins de stérilisation, de recyclage ou d'élimination), les piles qui peuvent poser un risque pour la sécurité (comme les piles

usagées ou endommagées), ou les articles qui présentent un danger pour l'environnement (comme les ampoules fluorescentes usagées).

- Effets personnels, pour toutes marchandises importées en franchise de droits.
- Envois expédiés en vertu d'un carnet (permet l'importation temporaire pour exposition, etc., sans avoir à payer de droits de douane) à moins de dispositions prises à l'avance.
- Réclamations de drawbacks (remboursement de droits de douane à l'importation au moment de l'exportation) à moins de dispositions prises à l'avance.
- Envois qui requièrent des cautionnements d'importation temporaire (T.I.B.) (permettent l'importation temporaire aux fins de réparations, etc.) à moins de dispositions prises à l'avance.
- Glace humide (en ce qui concerne la glace sèche [dioxyde de carbone solide], voir le point m) ci-dessous).
- Tout envoi qui, à notre avis, pourrait endommager le matériel ou d'autres envois, causer des délais ou blesser des préposés.
- Tout envoi qui exigerait que nous obtenions un permis ou une autorisation de transport, d'importation ou d'exportation.
- Tout envoi dont le transport est interdit par un traité international, une loi, un règlement gouvernemental, un ordre ou une exigence gouvernementale du pays d'origine ou de destination ou de tout pays par lequel l'envoi peut transiter, y compris les envois pour lesquels l'expéditeur, le destinataire ou l'une des parties concernées sont inscrits sur l'une des listes de contrôle à l'exportation ou de sanctions publiées et tenues à jour par le département du Trésor des États-Unis, le Bureau of Industry and Security du département du Commerce des États-Unis, le département d'État des États-Unis, le gouvernement du Canada et toute autre autorité compétente, à moins qu'ils aient obtenu une licence ou une autorisation de l'organisme gouvernemental pertinent ou que les lois applicables le permettent.
- Articles contrefaits, y compris, sans s'y limiter, des articles portant une marque identique ou semblable à une marque déposée, sans autorisation ou supervision du propriétaire de cette marque déposée.
- Tout envoi humide, qui coule ou qui dégage une odeur nauséabonde.
- Articles fragiles/Orientation. L'emballage de tout article fragile, comprenant sans que cela soit limitatif, les appareils électroniques et électriques et le matériel d'évaluation scientifique, doit être approuvé à l'avance par le Service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx, avant qu'un envoi ne soit effectué. Nous n'assurons aucune responsabilité à l'égard de ce type d'envois. Communiquez avec le service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx afin de connaître la marche à suivre en vue de faire vérifier et examiner un emballage, en composant le 1.800.633.7019, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h (HNC). Nous ne prenons aucune mesure spéciale de manutention pour tout envoi portant l'inscription « Fragile » ou « Réfrigération requise » ou des étiquettes d'orientation de colis. Consultez la section « Responsabilités non assumées ».
- Articles périssables ou sensibles à la température, à moins que les conditions à la section « Articles périssables ou sensibles à la température » des présentes modalités aient été satisfaites.
- (m) L'envoi des marchandises dangereuses suivantes est permis à toute destination de FedEx pour laquelle nous offrons un service de marchandises dangereuses (sauf en Alaska, à l'exception d'Anchorage, de Kenai, de Juneau et de Fairbanks). (Communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour de plus amples renseignements.)
 - Gaz, matières inflammables, oxydants, agents corrosifs, peroxydes organiques, matières infectieuses, glace carbonique (dioxyde de carbone solide), amiante et accumulateurs (classes 2, 3, 4, 5, 6.2, 8 et 9 de l'IATA). En outre, les conditions suivantes régissent le transport de matières toxiques et radioactives :
 - Substances toxiques, sous réserve des conditions suivantes :

Classes 6.1 et Groupes d'emballage I et II

É.-U. vers le Canada	envoi permis s'il est conforme aux spécifications d'emballage du DOT (se référer à FX-02, IATA)
Canada vers les É.-U.	envoi permis avec emballage combiné de type V (se référer à FX-02, IATA)
É.-U. et Canada vers et en provenance de l'Europe	envoi permis avec emballage combiné de type V (se référer à FX-02, IATA)

Classes 6.1, Groupe d'emballage III

É.-U. vers et en provenance du Canada	envoi permis
É.-U. et Canada vers et en provenance de l'Europe	envoi permis

Substances radioactives, sous réserve des conditions suivantes :

Étiquette blanche :

Canada vers les É.-U.	envoi permis*
-----------------------	---------------

Étiquette jaune II et III :

Vers et en provenance du Canada et des É.-U.	envoi permis*
Toute autre destination	envoi interdit**

FedEx REFUSE d'assurer le transport des envois de matières radioactives de type A ou B (classe 7) d'un poids supérieur à 68 kg (150 lb) par colis. Veuillez composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour obtenir un complément d'information.

* Toutes les matières radioactives doivent être transportées dans un emballage de type A ou B ou dans un emballage faisant exception autorisé en vertu des règlements de l'IATA. Dans le cas du type B (u) ou du type B (m), l'emballage doit être approuvé par la Commission canadienne de sûreté nucléaire.

** Sauf autorisation préalable de FedEx.

- (n) Le transport des marchandises dangereuses « accessibles » suivantes n'est pas autorisé au moyen du service FedEx International Economy, du Canada vers les États-Unis (seules les marchandises dangereuses accessibles, telles que définies par FedEx, sont acceptées pour livraison par le service FedEx International Economy du Canada vers les États-Unis; il est interdit d'expédier des marchandises dangereuses au moyen du service FedEx International Economy du Canada vers toute autre destination) :

- Classe 1 : Explosifs
- Classe 2 : Gaz
 - 2.1 – Gaz inflammables
 - 2.2 – Gaz non inflammables portant une étiquette avion-cargo seulement
- Classe 3 : Liquides inflammables
- Classe 4 : Matières inflammables. À combustion spontanée. Dangereux au contact de l'eau.
- Classe 5 : Oxydants et peroxyde organique
- Classe 8 : Matériau corrosif

- (o) L'envoi de produits de beauté de toutes sortes est interdit dans de nombreux pays. Communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour de plus amples renseignements.
- (p) L'envoi de médicaments sans ordonnance est interdit dans de nombreux pays. Pour déterminer les restrictions en vigueur dans un pays en particulier, veuillez composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339. Puisque les lois et règlements propres à l'admissibilité et au dédouanement de ces marchandises varient en fonction du pays de destination, FedEx n'assumera aucune responsabilité pour les délais de livraison. Si l'envoi ne satisfait pas aux exigences douanières, il sera réputé « non livrable » (voir la section « Envois non livrables »). Si l'admissibilité de médicaments sans ordonnance pose problème, nous recommandons à l'expéditeur de communiquer avec le destinataire en vue de déterminer les exigences d'importation ou de communiquer avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour qu'une recherche soit menée à son intention.
- (q) Les envois dont la valeur déclarée pour les douanes est supérieure à la valeur permise pour une destination particulière ne sont pas acceptés. La valeur déclarée pour le transport ne peut excéder la valeur déclarée pour la douane, tel qu'il est indiqué sur la lettre de transport aérien.

Restrictions (service à l'intérieur du Canada)

- (a) Les restrictions relatives aux dimensions et au poids des envois varient d'une province à l'autre. Pour plus de renseignements, communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- (b) L'expéditeur doit prendre des dispositions spéciales avec FedEx au plus tard à 12 h le jour du ramassage dans le cas d'envois dont le poids total est supérieur à 455 kg (1 000 lb) ou pour les envois de plus de 1 000 pièces et dont la destination de livraison correspond à un marché d'importance, ou dans le cas d'envois dont le poids total est supérieur à 227 kg (500 lb) ou d'envois de plus de 500 pièces et dont la destination de livraison est un marché de moindre importance, en vue de fixer l'heure du ramassage et de déterminer les délais et l'horaire de livraison. Pour tout envoi spécial en partance devant être ramassé le samedi, des dispositions devront être prises le jour ouvrable précédent.
- (c) On imputera aux envois Pak FedEx le tarif Pak FedEx spécial seulement si leur poids ne dépasse pas 1 kg (2,2 lb). Si le poids brut d'un envoi Pak FedEx excède 1 kg (2,2 lb), ce dernier sera facturé en fonction de son poids au tarif FedEx Priority Overnight[®].
- (d) Si le poids brut d'un emballage Enveloppe FedEx comprenant l'emballage, le contenu et la lettre de transport aérien, excède 0,5 kg (ou 1 lb) ou 453,59 grammes, l'envoi sera facturé au tarif FedEx Priority Overnight[®] correspondant. Le contenu (document ou articles plats non fragiles seulement) doit s'insérer adéquatement dans l'emballage, lequel doit être scellé normalement de façon à prévenir tout dommage.
- (e) Les envois Enveloppe FedEx ou Pak FedEx doivent être insérés dans l'emballage approprié.
- (f) On ne peut indiquer qu'une seule catégorie de service sur une même lettre de transport aérien et on ne peut expédier qu'un emballage Enveloppe FedEx ou Pak FedEx par lettre de transport aérien.
- (g) Le sang, l'urine et autres prélèvements liquides aux fins de diagnostic contenant des substances infectieuses sont considérés comme des marchandises dangereuses et doivent être accompagnés des documents appropriés. (Voir la section « Marchandises dangereuses »). Les règlements de l'IATA et la réglementation canadienne sur le transport des marchandises dangereuses régissent ces envois. Note : On ne doit pas expédier des substances infectieuses réglementées dans un Pak clinique FedEx[®]. Utilisez pour ce faire le Pak UN3373 de FedEx[®] pour envoi de substances biologiques, catégorie B (UN 3373). On doit utiliser le Pak clinique FedEx seulement comme

- suremballage pour des échantillons cliniques, de sang et d'urine non infectieux emballés conformément aux normes établies par FedEx (voir « Emballage et marquage »).
- (h) Les ordinateurs portatifs, ordinateurs de bureau, bloc-notes, mini-ordinateurs ou tout autre type de matériel électronique ne doivent pas être expédiés dans un emballage FedEx. Il est recommandé d'utiliser l'emballage original du fabricant ou un emballage pour ordinateurs portatifs approuvé par FedEx. Communiquez avec le Service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx au 1.800.633.7019 pour obtenir un complément d'information. Les produits alimentaires et les boissons non périssables qui sont emballés de façon appropriée sont acceptés pourvu que l'expéditeur se conforme à toutes les lois provinciales et fédérales applicables, et que les procédures qui précèdent l'envoi soient adéquatement suivies. Les clients doivent communiquer avec leur directeur de compte pour effectuer ces procédures.
- (i) À moins d'indications contraires de sa part, FedEx refuse de transporter les articles suivants :
- Produits alimentaires :
 - Produits alimentaires et boissons périssables, à moins que les conditions à la section « Articles périssables ou sensibles à la température » des présentes modalités aient été satisfaites.
 - Insectes, animaux, oiseaux et reptiles vivants et plantes, y compris les fleurs coupées (les fleurs coupées sont acceptées vers certaines destinations au Canada, à condition de prendre les dispositions nécessaires à l'avance).
 - Poissons et fruits de mer vivants : nous acceptons exceptionnellement les poissons et fruits de mer vivants, tels homards ou crabes, uniquement lorsque les procédures de FedEx préalables à l'envoi sont suivies et à condition que l'expéditeur se conforme à toutes les lois provinciales et fédérales en vigueur. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour plus de détails.
 - Envois CR (contre remboursement).
 - Cadavres, organes ou parties du corps humain, incinérés ou exhumés.
 - Explosifs (sauf ceux prévus à la classe 1.4).
 - Articles ressemblant à une bombe, une grenade ou autre dispositif explosif, à l'exception des explosifs de la classe 1.4. Cela comprend, sans s'y limiter, des articles inertes tels que des articles de promotion et de nouveauté, du matériel d'instruction et des œuvres d'art.
 - Armes à feu (y compris les antiquités et leurs répliques), armements et pièces connexes.
 - Argent (y compris les pièces de monnaie), espèces, devises ou papier-monnaie. FedEx n'accepte pas d'envois d'espèces, quelles que soient les conditions. Si un envoi d'espèces est effectué, FedEx déposera l'argent dans un compte bancaire conformément aux dispositions suivantes : i) si l'envoi d'espèces est inférieur à 100 \$, FedEx émettra un chèque à l'ordre de l'expéditeur, moins des frais de gestion de 25 % de la valeur de tout envoi d'espèces, et lui fera parvenir par la poste; ii) si le montant est supérieur à 100 \$, FedEx émettra un chèque à l'ordre de l'expéditeur, moins des frais de gestion de 35 \$, et lui fera parvenir par la poste.
 - Pièces de monnaie et timbres de collection.
 - Titres négociables, obligations, traites bancaires, quasi-espèces et tout autre titre négociable équivalent à de l'argent.
 - Alcool et boissons alcoolisées, sauf entre distributeurs titulaires d'une licence (on doit au préalable prendre les dispositions nécessaires).
 - Tabac, cigarettes, produits du tabac.
 - Produits et accessoires de vapotage, y compris les cigarettes électroniques et leurs composants, tout autre dispositif semblable qui repose sur la vaporisation ou l'aérosolisation, et tout liquide ou gel inflammable, indépendamment de la présence de nicotine, pouvant être utilisé avec un tel dispositif.
 - Cannabis ou marijuana, y compris le cannabis ou la marijuana pour usage récréatif ou médical, les graines, la résine ou les plants de cannabis et leurs dérivés, ainsi que les cannabinoïdes synthétiques et les accessoires liés au cannabis.
 - Tout dispositif de jeu.
 - Billets de loterie.
 - Matériel pornographique.
 - Les marchandises dangereuses suivantes : explosifs (sauf sur approbation préalable de FedEx) et matières corrosives FX-04 classe 8, notamment l'acide nitrique UN 2031 à un taux de concentration de plus de 40 %; l'acide sulfonitrique UN 1796 mélangé à un taux de concentration de plus de 40 %; les composés d'acide sulfonitrique UN 1826 à 40 % de la solution originale; l'acide perchlorique UN 1873 concentré à un taux de plus de 50 %; toute substance étiquetée gaz toxique; les déchets dangereux; l'acétylène UN 1001, dissous; le diméthylchlorosilane UN 1162; le zirconium UN 1308 en suspension dans un liquide inflammable, Groupe d'emballage I.
 - Déchets tels que définis par une loi ou un règlement. Cela comprend, sans s'y limiter, les déchets médicaux (comme les aiguilles ou seringues hypodermiques, l'équipement médical contaminé ou les articles transportés à des fins de stérilisation, de recyclage ou d'élimination), les piles qui peuvent poser un risque pour la sécurité (comme les piles

usagées ou endommagées), ou les articles qui présentent un danger pour l'environnement (comme les ampoules fluorescentes usagées).

- Tout envoi qui, à notre avis, pourrait endommager le matériel ou d'autres envois, causer des délais ou blesser des préposés.
 - Tout envoi qui exigerait que nous obtenions un permis ou une autorisation de transport, d'importation ou d'exportation.
 - Tout envoi dont le transport est interdit par un traité international, une loi, un règlement gouvernemental, un ordre ou une exigence gouvernementale du pays d'origine ou de destination ou de tout pays par lequel l'envoi peut transiter.
 - Articles contrefaits, y compris, sans s'y limiter, des articles portant une marque identique ou semblable à une marque déposée, sans autorisation ou supervision du propriétaire de cette marque déposée.
 - Articles fragiles/Orientation. L'emballage de tout article fragile, comprenant sans que cela soit limitatif, les appareils électroniques et électriques et le matériel d'évaluation scientifique, doit être approuvé à l'avance par le Service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx, avant qu'un envoi ne soit effectué. Nous n'assurons aucune responsabilité à l'égard de ce type d'envois. Communiquez avec le service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx afin de connaître la marche à suivre en vue de faire vérifier et examiner un emballage, en composant le 1.800.633.7019, du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h (HNC). Nous ne prenons aucune mesure spéciale de manutention pour tout envoi portant l'inscription « Fragile » ou « Réfrigération requise » ou des étiquettes d'orientation de colis. Consultez la section « Responsabilités non assumées ».
 - Articles périssables ou sensibles à la température, à moins que les conditions à la section « Articles périssables ou sensibles à la température » des présentes modalités aient été satisfaites.
- (j) Les envois dont la valeur déclarée excède la limite permise telle qu'elle est indiquée dans le présent Guide des services de FedEx ne sont pas acceptés.

Options de retour et d'importation

Les options de retour de FedEx sont assujetties à toutes les autres modalités du règlement des réclamations de FedEx Express ainsi qu'aux présentes modalités. Le contenu d'un envoi à retourner est sujet aux mêmes restrictions et limites concernant les marchandises prohibées que l'envoi original. Un envoi retourné au Canada au moyen d'une option de retour FedEx est régi par les modalités et conditions applicables au pays à partir duquel il est retourné. Ces modalités et conditions de service peuvent varier d'un pays à l'autre. Consultez notre succursale locale dans le pays d'origine pour de plus amples renseignements.

NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX, LA PARTIE À L'ORIGINE D'UN ENVOI À RETOURNER FEDEX DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS, SERA FACTURÉE POUR CEUX-CI ET ACCEPTE DE LES ACQUITTER, ET CE, MÊME EN CAS D'INSTRUCTIONS À L'EFFET CONTRAIRE, SI LE DESTINATAIRE OU LA TIERCE PARTIE REFUSE DE PAYER. CES FRAIS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES FRAIS DE RAMASSAGE, LES FRAIS DE MANUTENTION SPÉCIALE ET LES DROITS ET TAXES QUE NOUS AVONS DÉBOURSÉS.

Les envois traités au moyen de la fonctionnalité Créer un envoi à importer sur fedex.ca sont régis par les modalités et conditions applicables au pays d'origine de l'envoi. Ces modalités et conditions de service peuvent varier d'un pays à l'autre. Consultez notre succursale locale dans le pays d'origine pour de plus amples renseignements.

POUR LES ENVOIS TRAITÉS AU MOYEN DE LA FONCTIONNALITÉ CRÉER UN ENVOI À IMPORTER SUR fedex.ca, NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX, LA PARTIE À L'ORIGINE DE L'ENVOI À IMPORTER FEDEX DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS, SERA FACTURÉE POUR CEUX-CI ET ACCEPTE DE LES ACQUITTER, ET CE, MÊME EN CAS D'INSTRUCTIONS À L'EFFET CONTRAIRE, SI LE DESTINATAIRE OU LA TIERCE PARTIE REFUSE DE PAYER. CES FRAIS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES FRAIS DE MANUTENTION SPÉCIALE ET LES DROITS ET TAXES QUE NOUS AVONS DÉBOURSÉS.

Acheminement et modification de l'acheminement

FedEx déterminera l'itinéraire de chaque envoi, y compris l'acheminement par voie terrestre, le cas échéant. Il n'existe aucune escale convenue lors de la remise de votre envoi, et nous nous réservons le droit d'acheminer l'envoi par tout itinéraire que nous jugeons approprié pour en accélérer la livraison (y compris le recours à une autre entreprise de transport). À la seule discrétion de FedEx Express, une partie ou la totalité du transport, de la manutention ou du service des envois FedEx Express peut être effectuée par FedEx Ground Package System Corporation ou d'autres transporteurs sélectionnés par FedEx Express. FedEx Express facturera le tarif applicable au service FedEx Express choisi par l'expéditeur au moment de la remise. Les fonctionnalités et les services fournis par ces autres transporteurs peuvent différer de ceux fournis par FedEx Express. Si FedEx Express choisit un autre transporteur pour effectuer une partie ou la totalité du service choisi par l'expéditeur, les autres modalités (ou fonctionnalités et services) du service FedEx Express continueront d'être régies par les modalités du service FedEx Express contenues dans les présentes.

Note : Cette section ne s'applique pas aux demandes de livraison à une autre adresse faites par le destinataire sur FedEx Delivery Manager. Consultez les modalités de FedEx Delivery Manager dans les Conditions d'utilisation de fedex.ca.

FedEx ne réacheminera pas les envois pour lesquels le service Signature d'un adulte exigée a été sélectionné ou appliqué.

Service le samedi

- (a) Pour certains services FedEx, les envois à des destinations internationales ou intérieures particulières peuvent être ramassés, déposés ou livrés le samedi, moyennant des frais de manutention spéciale. L'option de service le samedi doit être indiquée dans la rubrique appropriée de la lettre de transport aérien au point de ramassage ou de dépôt d'origine. Certaines restrictions s'appliquent. Communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour obtenir un complément d'information.
- (b) Des frais additionnels s'appliqueront à tous les envois bénéficiant du service le samedi, qu'ils soient ramassés par FedEx ou déposés directement par le client.
- (c) FedEx ne fait PAS le ramassage le samedi dans la plupart des centres d'expédition FedEx, ni dans aucune boîte à colis FedEx Express. Tout envoi ainsi déposé le samedi sera ramassé dans la plupart des cas le prochain jour ouvrable et ce jour ouvrable constituera la date d'expédition officielle.
- (d) Les envois de marchandises dangereuses peuvent être déposés le samedi à un centre d'expédition FedEx; dans ce cas, ils nécessitent une journée de livraison supplémentaire. Le service de ramassage et de livraison de marchandises dangereuses le samedi pourrait n'être disponible que dans certaines succursales seulement. Composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour connaître les disponibilités. Les envois de marchandises dangereuses NE PEUVENT PAS être déposés dans un ExpédiCentre FedEx accrédité, un comptoir FedEx SurPlace ou une boîte à colis FedEx Express.
- (e) Le service de livraison le samedi de toute autre marchandise acceptable est offert dans certains points de desserte internationaux et à l'intérieur du Canada moyennant des frais additionnels. Communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour de plus amples renseignements concernant ces destinations.
- (f) La disponibilité du ramassage et de la livraison le samedi varie selon le service d'expédition et l'emplacement. Veuillez visiter fedex.ca ou communiquer avec le service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour obtenir un complément d'information.

Frais d'entreposage

Des frais d'entreposage seront exigés pour tout envoi non réclamé ou laissé dans une succursale de FedEx pour une période de plus de 48 heures, après avis au destinataire ou courtier en douane responsable de la disponibilité de l'envoi ou de la nécessité de fournir d'autres documents avant de pouvoir satisfaire à la réglementation en matière de dédouanement.

Envois non livrables

Un envoi est considéré comme étant non livrable s'il ne peut être livré pour des raisons qui comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :

- Le destinataire refuse de payer un envoi à facturer au destinataire.
- Le destinataire d'un envoi retenu à un centre ne peut pas être contacté ou il ne récupère pas l'envoi.
- Le destinataire refuse l'envoi avant, pendant ou après la livraison.
- L'adresse de livraison du destinataire ne peut pas être localisée.
- L'adresse de l'envoi est située dans une région non desservie par FedEx.
- Le contenu ou l'emballage de l'envoi est endommagé à un point tel qu'il est impossible de le réemballer.
- Il n'est pas possible de dédouaner l'envoi.
- L'envoi risque de causer des dommages à la propriété, des dommages ou des retards aux autres envois, ou des blessures au personnel.
- L'envoi contient des articles prohibés.
- Le bureau du destinataire est fermé.
- Aucune personne appropriée n'a été en mesure d'accepter l'envoi au lieu de livraison à la première tentative ni lors des tentatives subséquentes.
- L'envoi n'est pas adéquatement emballé.
- L'expéditeur, le destinataire ou une autre partie concernée par l'envoi sont inscrits sur l'une des listes de contrôle à l'exportation ou de sanctions publiées et tenues à jour par le département du Trésor des États-Unis, le département du Commerce des États-Unis, le département d'État des États-Unis, le gouvernement du Canada et toute autre autorité compétente, et une licence ou une autre autorisation de l'organisme gouvernemental pertinent n'a pas été obtenue pour l'envoi.

- (a) Si un envoi ne peut être livré pour quelque raison que ce soit, nous essaierons d'en aviser l'expéditeur pour prendre des dispositions quant au retour de l'envoi, dans les limites de la réglementation douanière ou gouvernementale locale. S'il est impossible de communiquer avec l'expéditeur dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent, nous pourrions placer l'envoi dans un entrepôt de stockage de douane ou nous disposerons de l'envoi. FedEx se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans avis, de vendre, de détruire

ou sinon d'aliéner les envois non livrables. En remettant un envoi, l'expéditeur convient de transférer, par actes et instruments, le titre du contenu des envois non livrables à FedEx et convient de payer tous les coûts liés au retour, au stockage, à la vente, à la destruction ou à l'aliénation de ces envois.

- (b) Dans le cas d'envois retournés au Canada d'une destination internationale, les frais et droits de renvoi seront facturés à l'expéditeur original et ajoutés aux frais et droits initiaux. Les frais afférents assumés par nous sont aussi inclus et pourront comprendre, sans toutefois s'y limiter, les droits de douane, les taxes, les frais de transport et d'entreposage, le cas échéant.
- (c) Les envois qui ne peuvent être retournés en raison de restrictions locales seront gardés dans un entrepôt ou un entrepôt de douane ou nous en disposerons, à notre discrétion, dans un emplacement de notre choix. L'expéditeur, s'il est connu, accepte d'assumer les coûts engagés par FedEx afin de relocaliser l'envoi ou d'en disposer, et de dégager FedEx de toute responsabilité concernant les dommages éventuels.

Exonération de garantie

FedEx n'offre aucune garantie, expresse ou tacite, et se dégage expressément de toute garantie.

Dispositions impératives

Dans la mesure où l'une ou l'autre des dispositions contenues ou à laquelle il est fait référence dans ce Guide, notre lettre de transport aérien ou un tarif applicable, ou dans toute révision, modification ou ajout à ceux-ci, est contraire à un traité international, à une loi, à un règlement, à une ordonnance ou à une exigence gouvernementale applicable, ladite disposition demeurera en vigueur comme faisant partie de notre contrat passé avec vous tant qu'elle ne sera pas rendue caduque. L'invalidité ou le caractère non exécutoire d'une disposition n'affectera aucune autre partie de ce Guide, de la lettre de transport aérien ou du tarif applicable.

FedEx International Connect Plus – Modalités supplémentaires

En plus des modalités du service FedEx Express qui s'appliquent aux services internationaux et aux options de service de FedEx Express, les modalités suivantes s'appliquent au service FedEx International Connect Plus (« FICP »). En cas de conflit entre les modalités du service FedEx Express et ces modalités du service FICP, les modalités du service FICP prévalent.

- (a) L'expéditeur reconnaît et accepte que le service FedEx International Connect Plus est exclusivement destiné au transport et à la livraison d'envois internationaux de biens du cybercommerce achetés par ou pour le destinataire via le site Web de l'expéditeur ou d'autres canaux de cybercommerce ou places de marché en ligne. Tout envoi remis à FedEx dans le cadre du service FICP doit provenir de l'adresse ou des adresses désignées par l'expéditeur et être destiné à un destinataire dans l'un des pays ou territoires de destination approuvés pour le service FICP. FedEx se réserve le droit de vérifier que les envois de l'expéditeur sont destinés aux consommateurs et se réserve le droit de mettre fin à la participation de l'expéditeur au service FICP, sans préavis, en cas de violation de cette exigence ou de toute autre exigence énoncée dans les présentes.
- (b) La politique de garantie de remboursement ne s'applique pas aux envois remis dans le cadre du service FICP, et nonobstant toute disposition contraire, l'expéditeur ne peut pas demander la garantie de remboursement pour les envois du service FICP.
- (c) Si c'est possible, FedEx se réserve le droit de rediriger automatiquement tout envoi afin de le retenir à un endroit défini par FedEx (p. ex., comptoir de détail pour le ramassage, casier). À certaines destinations, cette mesure sera prise avant toute tentative de livraison. Lorsque la mesure est utilisée, le destinataire sera informé du lieu de ramassage et des autres détails relatifs au ramassage au moyen d'un avis à la porte ou d'un avis automatisé transmis à son appareil mobile ou à son adresse courriel. FedEx se réserve le droit de déposer les colis dans les lieux de livraison résidentiels. Là où la loi applicable ne l'interdit pas, l'expéditeur fournira les coordonnées du destinataire (adresse courriel et numéro de téléphone cellulaire) à FedEx qui pourra ainsi offrir à ce dernier l'option d'utiliser FedEx[®] Delivery Manager pour gérer la livraison de son envoi.
- (d) Le service FICP est offert seulement dans certains pays et territoires. Consultez <https://www.fedex.com/fr-ca/shipping-services/international/e-commerce-connect-plus.html> pour en savoir plus.
- (e) En plus des marchandises prohibées ou des restrictions énoncées ci-dessus, il est interdit à l'expéditeur de remettre des marchandises périssables, des marchandises à usage commercial, gouvernemental ou militaire, des articles destinés à la revente, ou des commandes groupées (p. ex., envois interentreprises) dans le cadre du service FICP.

TABLE DES MATIÈRES En vigueur le 4 août 2026

Définitions	25
Numéros de compte	25
Frais additionnels	26
Rectification de l'adresse	26
Facturation	26
Réclamations	27
(a) Dépôt des réclamations	27
(b) Réception des réclamations	27
(c) Délai maximum pour le dépôt des réclamations	27
(d) Étude des réclamations	27
(e) Règlement des réclamations	28
(f) Biens endommagés	28
(g) Remorques stationnées	28
Conditions de paiement	29
Valeur déclarée et limite de responsabilité (couverture d'assurance non comprise)	29
Options de signature de livraison	29
Poids dimensionnel (poids volumétrique)	30
Dépôt des envois	30
Supplément carburant et autres suppléments	30
Inspection des envois	30
Responsabilités non assumées	30
Mode de paiement	31
Garantie de remboursement FedEx	31
Groupeurs de colis (y compris les ExpédiCentre FedEx accrédité)	31
Restrictions sur les colis (dimensions et poids)	32
Emballage et marquage	32
Produits pharmaceutiques	32
Service de ramassage et de livraison	32
(a) Service de ramassage	32
(b) Service de livraison	32
(c) Supplément pour livraison résidentielle	33
(d) Supplément pour zone rurale	33
(e) Colis refusés	33
Plantes et matériel végétal	33
Protection des renseignements personnels	33
Marchandises prohibées	33
Preuve de livraison	34
Estimation de tarif	34
Refus ou rejet des envois	34
Retours	34
(a) Service de retour de colis FedEx Ground ^{MD} (SRC)	34
(b) Étiquette de rappel FedEx Ground ^{MD} (envoi à l'intérieur du Canada seulement)	34
Envois non livrables	35
Modalités du service international	35
A. Facturation	35
B. Dédouanement	35
C. Droit d'inspection	36
D. Droits et taxes	36
E. Colis refusés	36
F. Supplément selon la zone de livraison	36
G. Code postal et numéro de téléphone	36
H. Options de retour et d'importation	36
I. Garantie de l'expéditeur	36
J. Lois et sanctions relatives au contrôle à l'exportation	36
Exonération de garantie	37

Modalités

Ces Modalités du service FedEx Ground sont disponibles sous forme électronique sur fedex.ca/guide desservices. La version téléchargeable (.pdf) du Guide des services de FedEx et des Modalités du service FedEx Ground sur fedex.ca/guide desservices, modifiée de temps à autre, a préséance.

S'il survient une différence d'interprétation entre les présentes Modalités du service FedEx Ground et la fiche de ramassage FedEx Ground, le site Web de FedEx Ground sur fedex.ca/guide desservices ou tout autre document de transport de FedEx, les Modalités du service FedEx Ground contenues dans le présent Guide des services de FedEx sur fedex.ca/guide desservices (le « Guide des services »), telles que modifiées ou augmentées, prévaudront.

Dans la mesure où l'une ou l'autre des dispositions contenues ou à laquelle il est fait référence dans ce Guide des services, la fiche de ramassage FedEx Ground, fedex.ca/guide desservices ou tout autre document, ou dans toute révision, modification ou ajout à ceux-là, est contraire à tout traité international, loi, règlement, ordre ou exigence gouvernemental applicable, ladite disposition demeurera en vigueur comme faisant partie de l'entente conclue entre FedEx Ground et l'expéditeur, le propriétaire ou le destinataire, ou encore leurs agents, employés ou cadres, tant qu'elle ne sera pas rendue caduque. L'invalidité ou le caractère non exécutoire d'une disposition n'affectera aucune autre partie de ce Guide des services, de la fiche de ramassage FedEx Ground, de fedex.ca/guide desservices ou de tout autre document.

Tout défaut, par nous, d'appliquer une quelconque modalité ou disposition du Guide des services de FedEx, y compris les présentes Modalités du service FedEx Ground, ne constitue en aucun cas une renonciation à cette modalité ou disposition ni ne modifie le droit de FedEx d'appliquer ou de faire valoir cette modalité, condition ou disposition.

Ce Guide des services et toute modification ou tout supplément ultérieur remplacent tous les guides antérieurs, tarifs, suppléments ou modifications, ainsi que toute déclaration antérieure portant sur les tarifs et les modalités de service de FedEx Ground auxquels ils s'appliquent. La restriction précédente ne s'applique pas à une modification concernant un client unique incluse dans un accord de vente FedEx ou d'automatisation en clientèle FedEx. S'il existe une différence d'interprétation entre ces accords et les modalités de service de FedEx Ground, les conditions figurant sur les accords conclus prévaudront. Les modalités du service FedEx Ground sont incorporées par renvoi dans votre contrat de service FedEx Ground et à tout avenant s'y rattachant. Chacune des parties garantit qu'elle ne s'est pas fiée et ne se fiera pas aux évaluations, représentations ou conseils éventuels de l'autre partie ou de ses représentants, de ses sociétés affiliées ou de ses sous-traitants, sauf en ce qui a trait aux représentations expressément stipulées par écrit dans les présentes modalités ou dans un accord de vente FedEx ou d'automatisation en clientèle FedEx.

FedEx se réserve le droit de modifier ou de réviser unilatéralement et sans préavis le présent Guide des services de FedEx, y compris, sans s'y limiter, les tarifs, les caractéristiques de service, les services eux-mêmes et les Modalités du service FedEx Ground, pour tous les clients ou pour un client en particulier. Seul le Service juridique de FedEx Ground Package System Corporation ou de Federal Express Canada Corporation peut autoriser une modification ou un ajout au Guide des services de FedEx, y compris aux présentes Modalités du service FedEx Ground. Nul autre mandataire ou employé de FedEx, ni aucune autre personne ou partie, n'est autorisé à le faire.

FedEx se réserve le droit d'inscrire en tout temps les clients admissibles au programme de tarification Offre de bienvenue (le « Programme ») en vigueur. En acceptant une ristourne ou une réduction, en vertu du Programme, sur les tarifs courants en vigueur au moment de l'envoi, vous êtes réputé avoir accepté les modalités du Programme et d'y être lié. Ces modalités sont publiées sur fedex.ca/offredebienvenue.

Les estimations de tarifs et de services disponibles données à titre indicatif par les employés ou mandataires de FedEx Ground sont basées sur les renseignements que vous nous fournissez; toutefois, le tarif final et le service peuvent différer, compte tenu de l'envoi effectivement remis et de l'application des présentes Modalités du service FedEx Ground. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les zones de desserte et les délais de livraison, communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339. Exception faite des dispositions énumérées ci-dessus, toute contradiction ou incompatibilité qui peuvent exister entre le présent Guide des services de FedEx et tout autre énoncé écrit ou verbal portant sur les tarifs, caractéristiques de service et Modalités du service FedEx Ground applicables aux services FedEx Ground sont assujetties au Guide des services de FedEx sur fedex.ca/guide desservices tel que modifié, révisé ou complété.

À moins d'indications contraires, tous les montants sont exprimés en dollars canadiens.

À moins d'indications contraires dans la présente, les Modalités du service FedEx Ground s'appliquent aux colis dont le point d'origine est situé au Canada et dont le transport est assuré par un service FedEx Ground.

NOUS N'OFFRONS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE.

Définitions

« **Bordereau d'expédition du client** » désigne les renseignements fournis par le client qui confie un envoi à un centre d'expédition FedEx, ou un ExpédiCentre FedEx accrédité (selon les disponibilités) au Canada.

« **Client** » ou « **expéditeur** » signifie la personne ou l'entreprise qui expédie un envoi.

« **Colis** » désigne tout contenant ou enveloppe que nous acceptons pour la livraison, y compris, mais sans s'y limiter, tout article que vous nous remettez au moyen de l'un de nos systèmes d'expédition électronique, appareils de mesure, etc., sauf avis contraire.

« **Compte en règle** » signifie : 1) le compte FedEx Ground ne comporte aucun arriéré (paiement reçu à nos bureaux dans les 15 jours de la date de facturation); 2) le compte n'a pas le statut « **comptant seulement** »; 3) dans le cas des comptes d'affaires ou commerciaux, le solde n'excède pas la limite de crédit établie par FedEx Ground.

« **Date d'expédition** » ou « **Date de l'envoi** » signifie la date à laquelle un envoi est remis à FedEx. Si un envoi est remis à un point de dépôt FedEx après l'heure limite de ramassage, la date d'expédition est le jour ouvrable suivant.

« **Destinataire** » et « **consignataire** » désignent la personne ou l'entreprise à qui l'envoi est destiné.

« **Douanes** » comprend tous les organismes fédéraux qui réglementent l'importation et l'exportation de marchandises.

« **Envoi** » désigne un ou plusieurs colis, ou toute partie de ces derniers, expédiés à un même destinataire.

« **Fiche de ramassage FedEx Ground** » signifie le bordereau où sont consignés les renseignements de tous les colis expédiés par un client la même journée, et remis à FedEx Ground au moment du ramassage.

« **Frais de transport** » désigne les sommes exigées pour le transport d'un envoi et n'englobe pas les autres frais qui peuvent s'appliquer en vertu du présent Guide des services de FedEx, par exemple (mais sans s'y limiter), les frais relatifs à la valeur déclarée, les frais de manutention spéciale, les frais du service contre remboursement, les suppléments, les droits et taxes, les frais de déclaration en douane et autres suppléments.

« **Groupeur** » désigne une personne, une société de capitaux, une société de personnes ou une autre entité qui est indépendante de FedEx et qui tire un revenu du regroupement des colis de tiers qui nous sont remis, y compris tous les ExpédiCentre FedEx accrédités.

« **Guide** » et « **Guide des services** » désignent le présent Guide des services de FedEx, édition canadienne, tel que modifié, révisé et complété par FedEx à l'occasion, y compris les présentes Modalités du service FedEx Ground.

« **Jour** » et « **jours** » signifient jours civils, à moins d'indications à l'effet contraire.

« **Jour ouvrable** » signifie un jour du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés, ou du jour de célébration officielle de ces congés. Les jours ouvrables peuvent varier selon les États ou les provinces en raison de coutumes locales. Les jours fériés aux États-Unis et dans certaines provinces peuvent aussi avoir des répercussions sur l'horaire de livraison de FedEx Ground. Pour de plus amples renseignements sur nos délais de livraison pouvant être modifiés en raison de tels congés, communiquez avec le service à la clientèle de FedEx au numéro 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339. Les livraisons normalement effectuées une journée qui est un congé seront effectuées le jour ouvrable suivant.

« **Nous** », « **notre** », « **nos** » et « **FedEx Ground** » désignent Federal Ground Package System Corporation, ses mandants, filiales, succursales et membres de son groupe, ainsi que leurs employés, mandataires et entrepreneurs indépendants respectifs.

« **Ramassage ou livraison en zone rurale** » – certaines zones sont désignées comme étant rurales, selon la distance entre le point d'origine et le point de destination. Ces points de ramassage/de livraison peuvent entraîner un supplément. Si une livraison rurale est effectuée entre un point d'origine et un point de destination tous deux en zones rurales, les deux suppléments s'appliquent. Pour en connaître davantage sur la différence entre une livraison commerciale et résidentielle, communiquez avec FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 ou avec votre directeur de compte.

« **Résidence** » et « **Résidentiel** » signifient un ramassage ou une livraison dans une résidence, y compris une entreprise située dans une résidence. Un supplément pour résidence s'applique à toutes les livraisons résidentielles. Pour en connaître davantage sur la différence entre une livraison commerciale et résidentielle, communiquez avec FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 ou avec votre directeur de compte.

« **Surimputation** » comprend les frais facturés en vertu d'un tarif ou de frais de manutention spéciale erronés, d'un type de service incorrect, ou encore d'un numéro de compte ou du poids d'un colis ou d'un envoi erroné.

« **Vous** », « **votre** » et « **vos** » désignent l'expéditeur, le destinataire/consignataire et l'importateur, de même que leurs employés, mandants, mandataires et entrepreneurs indépendants respectifs.

Numéros de compte

Un numéro de compte FedEx Ground valide est exigé pour tous les envois sauf si le paiement est réglé en espèces (ce ne sont pas toutes les succursales de FedEx qui offrent cette possibilité), par chèque ou carte de crédit au moment de l'expédition. L'emploi d'un numéro de compte FedEx Ground valide permet de garantir que 1) les factures FedEx Ground sont envoyées au bon endroit aux fins de paiement; 2) l'activité au compte est enregistrée par notre système; et 3) le payeur reçoit une facture tenant compte de tout escompte auquel il a droit.

La partie qui se voit assigner un numéro de compte FedEx Ground est responsable du paiement de tous les montants facturés à ce compte, y compris ceux résultant d'un emploi non autorisé du compte. Le titulaire d'un compte est responsable de la garde de son numéro de compte et ne doit le transmettre qu'aux personnes autorisées à expédier en vertu de ce numéro.

Si vous n'acquiessez pas votre compte FedEx Ground dans les délais prévus, vous risquez de perdre l'accès au service FedEx Ground. Si le numéro de compte à facturer n'est pas valide, l'envoi pourra être refusé, retardé ou retourné, jusqu'à ce que des dispositions soient prises en vue du paiement. Tout usage non autorisé du numéro de compte peut résulter en la perte de toutes les réductions ou ristournes ou l'arrêt du service.

Vous devez utiliser votre numéro de compte FedEx Ground pour obtenir les réductions applicables à votre compte. En utilisant votre compte, vous acceptez que tous les envois expédiés par nous soient assujettis aux présentes Modalités de FedEx Ground, modifiées ou augmentées.

Pour les services FedEx Ground, vous pouvez uniquement demander à ce que FedEx facture un compte avec une adresse canadienne ou américaine. Toute demande de facturation autre à FedEx est nulle et non avenue et FedEx se réserve le droit, à sa seule discrétion, de facturer à l'expéditeur ces frais et d'imputer un supplément pour compte non valide.

Les services et tarifs des envois déposés dans un centre d'expédition FedEx, un ExpédiCentre FedEx accrédité ou un comptoir FedEx SurPlace et chargés au numéro de compte ou code à barres FedEx Ground de l'expéditeur sont régis par la Convention de services FedEx Ground ou l'Addenda de tarification FedEx Ground de l'expéditeur, le cas échéant, ainsi que par les documents incorporés par renvoi. Les centres d'expédition FedEx, les ExpédiCentre FedEx accrédité et les comptoirs FedEx SurPlace n'offrent pas tous les services.

Frais additionnels

Les frais additionnels FedEx Ground en vigueur au moment de l'envoi correspondent à ceux publiés dans le Guide des services de FedEx sur fedex.ca/tarifs. L'expéditeur accepte de déclarer tous les frais additionnels applicables sur la fiche de ramassage FedEx Ground ou le bordereau d'expédition du client, selon ce qui s'applique. FedEx Ground se réserve le droit de facturer des frais additionnels et de modifier le tarif dans le cas des colis qui ne sont pas tarifés correctement par l'expéditeur. L'expéditeur accepte de payer tous les frais additionnels applicables.

Rectification de l'adresse

Si FedEx Ground est dans l'impossibilité de livrer un colis en raison d'une adresse erronée ou incomplète fournie par l'expéditeur, elle s'efforcera de déterminer l'adresse exacte du destinataire, mais n'assume aucune responsabilité si elle est incapable d'effectuer la livraison dans ces circonstances. Si FedEx Ground parvient à trouver l'adresse exacte, elle tentera de nouveau de livrer l'envoi et avisera l'expéditeur de la rectification de l'adresse. FedEx Ground ne sera pas tenue responsable du défaut de livrer l'envoi dans les délais impartis lorsque l'adresse du destinataire est erronée ou incomplète.

FedEx Ground facture des frais additionnels de rectification d'adresse. Au nombre des exemples d'erreurs requérant une rectification d'adresse (cette liste n'est pas exhaustive), mentionnons l'utilisation d'un numéro de boîte postale non acceptée pour livraison ou sans numéro de téléphone du destinataire, les codes postaux incorrects ou omis, les numéros de bureau ou de téléphone manquants et d'anciennes adresses municipales de destinataires ayant déménagé. Consultez le Tarif FedEx Ground le plus récent pour connaître les frais de rectification d'adresse actuellement en vigueur.

Dans le cas des envois Multiweight, des frais additionnels sont facturés pour la rectification de l'adresse du premier colis d'un envoi, puis des colis subséquents, jusqu'à un montant maximal.

Facturation

- (a) « Facturer à l'expéditeur » signifie que les frais indiqués seront facturés à l'expéditeur. Le compte ne doit pas comporter d'arriérés. L'expéditeur peut demander que l'on refacture à une tierce partie, mais toutes les refacturations ultérieures seront uniquement à l'attention de l'expéditeur.
- (b) « Facturer au destinataire » signifie que les frais spécifiés seront facturés au destinataire (à l'exception de certains frais additionnels, facturés à l'expéditeur, y compris, mais sans s'y limiter les frais de ramassage et de rectification d'adresse, les frais pour numéro manquant ou incorrect. On ne doit pas confondre l'option « Facturer au destinataire » et le service de livraison contre remboursement). Pour choisir cette option, le numéro de compte FedEx du destinataire doit être entré dans la solution d'expédition électronique de l'expéditeur au moment où l'envoi est traité, et le compte ne doit pas comporter d'arriérés. Si le destinataire facturé de prime abord refuse d'acquiescer les frais de transport, ceux-ci peuvent être refacturés à un tiers. Si le tiers refuse de payer, l'expéditeur recevra une facture à son tour. (Voir l'alinéa k) ci-dessous, intitulé « Facturation des frais de manutention spéciale »). L'expéditeur est responsable de tous les frais dont refuse de s'acquiescer le destinataire ou une tierce partie, et recevra une facture en conséquence, y compris pour tous les frais de manutention spéciale. Si, en raison des frais facturés, le compte du destinataire excède la limite de crédit imposée par FedEx Ground, l'expéditeur recevra automatiquement une facture.
- (c) « Facturer à une tierce partie » signifie que les frais indiqués seront facturés à une personne autre que l'expéditeur ou le destinataire. Pour ce type de facturation, le numéro de compte FedEx de la tierce partie DOIT apparaître dans la solution d'expédition électronique à la remise du colis et ce compte doit être à jour. Si la tierce partie refuse d'acquiescer les frais de l'envoi, ceux-ci pourront être refacturés à une autre partie. Si la partie à qui l'envoi est refacturé ou la tierce partie refuse de payer, l'expéditeur est responsable, et tous les frais lui seront facturés en conséquence. Par ailleurs, si le compte n'a pas une bonne cote de crédit, l'expéditeur recevra automatiquement la facture.

- (d) Dans les cas où l'on désire « Facturer au destinataire » ou « Facturer à une tierce partie » et que le destinataire ou la tierce partie refuse d'acquiescer les frais, refuse la livraison ou ne peut être joint, la responsabilité de l'envoi revient à l'expéditeur et celui-ci sera facturé pour tous les frais.
- (e) Nous nous réservons le droit de vérifier le mode de paiement de tout envoi et de refuser tout envoi à transporter si cette vérification n'a pu être effectuée.
- (f) La livraison de votre envoi peut être retardée si FedEx Ground détermine que celui-ci est facturé à un numéro de compte FedEx qui n'a pas une bonne cote de crédit. Dans ce cas, la garantie de remboursement FedEx ne s'applique pas. Voir la section « Garantie de remboursement FedEx ».
- (g) On ne peut se prévaloir des options « COLLECT » ou « Facturer au destinataire » dans le cas des envois contre remboursement (CR). Les frais d'expédition des envois CR doivent être facturés au numéro de compte de l'expéditeur ou à celui d'une tierce partie; en outre, ils ne peuvent être réglés en espèces, par chèque ou carte de crédit.
- (h) **NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX GROUND, L'EXPÉDITEUR DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS.**

Pour les retours internationaux FedEx, veuillez consulter la section « Retours ».

- (i) Des frais de manutention spéciale seront facturés pour chaque chèque ou transfert électronique de fonds refusé en raison de provision insuffisante au moment du dépôt ou de signature incorrecte ou insuffisante du tireur.
- (j) Vous devez fournir, avec votre paiement, les numéros de factures auxquels ce dernier se rattache. Le paiement doit nous parvenir accompagné de l'avis de remise à :
- Federal Express Canada Corporation
P.O. Box 4626 Toronto STN A
Toronto, ON M5W 5B4**
- (k) Facturation des frais de manutention spéciale : Des frais de manutention spéciale seront facturés dans les cas suivants :

1. Lorsqu'un numéro de compte incorrect, incomplet, invalide ou supprimé est transmis lors de l'échange de données informatisées (EDI) sur l'expédition.

Dans le cas des transactions « Facturer à l'expéditeur », si le numéro de compte inscrit dans le code à barres d'expédition est incomplet, incorrect, invalide ou supprimé, et que FedEx Ground arrive à déterminer le numéro correct à facturer à partir de ses dossiers, les frais de transport plus les frais de manutention spéciale seront facturés à l'expéditeur, et toute réduction applicable sera octroyée. S'il est impossible pour FedEx Ground de déterminer le numéro de compte approprié selon ses dossiers, les frais de transport plus des frais de manutention spéciale seront facturés directement à l'expéditeur et aucune réduction ne sera accordée.

Dans le cas des transactions « Facturer au destinataire » et « Facturer à une tierce partie », si le numéro de compte du destinataire ou de la tierce partie transmis lors de l'échange de données informatisées (EDI) est incorrect, incomplet, invalide ou supprimé, les frais de transport plus des frais de manutention spéciale seront facturés à l'expéditeur. Si FedEx Ground arrive à déterminer le numéro correct de l'expéditeur à partir de ses dossiers, les frais lui seront facturés, et toute réduction applicable sera octroyée. Si les frais sont facturés à l'expéditeur et qu'il est impossible pour FedEx Ground d'en déterminer le numéro de compte approprié selon ses dossiers, aucune réduction ne sera accordée.

Les frais pour numéro de compte incorrect, incomplet, invalide ou supprimé ne seront imputés qu'une seule fois pour chaque colis qui fait partie de l'envoi facturé à ce numéro de compte.

2. Refacturation au payeur : Des frais de manutention spéciale seront facturés à l'expéditeur pour toute demande de refacturation de la partie facturée ou à facturer indiquée lors de la transmission des renseignements sur l'envoi. Dans le cas de demandes multiples, il se peut que des frais soient applicables pour chaque article sur la facture à refacturer. Les demandes de refacturation seront acceptées jusqu'à cent quatre-vingts (180) jours après la date de facturation, excluant cette date. Les demandes de refacturation ne seront acceptées que dans le cas d'envois non payés.

Veuillez adresser toute demande à :

**Federal Express Canada Corporation
P.O. Box 4626 Toronto STN A
Toronto, ON M5W 5B4**

Veuillez communiquer avec votre directeur de compte FedEx pour obtenir un complément d'information sur l'échange de données informatisées (EDI) ou le transfert électronique de fonds (TEF).

(I) Redressements de facture et surimputations

FedEx Ground se réserve le droit de vérifier les envois traités pour vérifier l'exactitude du service, de même que le poids et les dimensions de l'envoi. La forme et les dimensions d'un colis peuvent changer pendant le transport, ce qui pourrait en modifier le poids volumétrique et l'admissibilité au supplément. Si le service sélectionné, le poids ou les dimensions entrés sont incorrects ou changent pendant le transport, FedEx Ground pourra effectuer les redressements nécessaires aux frais de l'envoi, et ce, en tout temps.

C'est à l'expéditeur que revient la responsabilité i) d'enregistrer les renseignements exacts de son envoi dans une solution d'expédition électronique et ii) de fournir les étiquettes d'expédition originales avec un numéro de suivi unique pour chaque colis d'un envoi. Comme le nombre de colis et le poids par colis sont des données essentielles à la facturation de vos envois par FedEx Ground, toute omission ou entrée incorrecte de données, ou encore toute donnée ou documentation manquante forcera FedEx Ground à facturer l'envoi selon une estimation du nombre de colis transportés, du poids volumétrique au moment de la facturation ou du poids « implicite » standard par colis, l'un ou l'autre étant déterminé à la seule discrétion de FedEx.

On entend par « surimputation » tout montant facturé sur la base d'un taux de réduction erroné, de frais de manutention spéciale incorrects, en vertu du mauvais service, selon le poids erroné d'un colis ou d'un envoi, ou à un numéro de compte incorrect. Une demande de redressement de facture faisant suite à une surimputation ou une demande de remboursement à la suite d'un paiement en double doit nous parvenir dans les cent quatre-vingts (180) jours de la date de l'envoi.

Si vous décidez de nous faire parvenir votre demande de redressement de facture séparément de l'avis de paiement, veuillez utiliser l'application de facturation en ligne sur fedex.ca/facture. Facturation FedEx en ligne (si vous êtes un utilisateur enregistré) ou l'adresser à :

Federal Express Canada Corporation
P.O. Box 4626 Toronto STN A
Toronto, ON M5W 5B4

Les titulaires de compte FedEx sont responsables de la surveillance en temps opportun des frais imputés à leurs comptes et sont réputés avoir été avisés des frais une fois qu'ils ont été facturés. Un titulaire de compte FedEx qui demande un redressement de facture en raison d'une utilisation non autorisée d'un compte ou d'une fraude (une « contestation de fraude ») doit aviser FedEx de l'activité non autorisée sur le ou les comptes touchés dès qu'il la découvre. FedEx, à sa seule discrétion, déterminera si la preuve soumise par la partie demandant un redressement de facture est suffisante pour établir que les frais contestés n'ont pas été autorisés. Tout titulaire de compte FedEx qui fait une contestation de fraude doit soumettre celle-ci à FedEx dans les 30 jours suivant la réception de la facture contestée (ou dans les 30 jours suivant la date d'expédition, si l'envoi a été prépayé en espèces, par chèque, par mandat ou par carte de crédit). Toutes les activités frauduleuses soupçonnées liées à un compte FedEx doivent être signalées à l'équipe Fraude et contrôles de sécurité au 1.800.584.2681.

FedEx n'est pas tenue de rembourser les surimputations ou de payer toute autre obligation due lorsque votre compte FedEx est, ou a été par le passé, en souffrance pendant plus de 60 jours.

Si votre compte est en souffrance pendant plus de 60 jours, FedEx peut, à sa seule discrétion, déduire des plus vieilles factures les surimputations ou les autres trop-payés qui, selon elle, vous sont dus.

Si vous désirez de plus amples renseignements ou de l'aide en ce qui a trait à la facturation, veuillez composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 durant les heures normales de bureau et sélectionner le Service de redressement de factures pour parler à un représentant.

- (m) Taxes supplémentaires. Si une taxe provinciale/fédérale sur la valeur ajoutée, de consommation ou autre taxe similaire est applicable à votre envoi, FedEx Ground se réserve le droit d'ajouter ce montant à vos frais d'expédition.
- (n) Si FedEx Ground est dans l'incapacité de recouvrer le paiement d'une transaction facturée à une carte de crédit et acceptée par elle, le titulaire de la carte de crédit sera facturé les frais de transport ainsi que des frais de manutention par colis, sauf dans le cas d'un envoi Multiweight, auquel cas des frais seront facturés pour l'envoi et non par colis.
- (o) L'expéditeur est responsable de tous les frais raisonnables encourus par FedEx Ground dans le but de recouvrer le paiement d'une transaction. Ces frais comprennent, sans s'y limiter, les honoraires juridiques, les frais des agences de recouvrement, les intérêts et les frais juridiques.
- (p) Numéro de compte manquant ou erroné. Un numéro de compte est réputé invalide s'il n'est pas le numéro de compte de la partie à facturer, ou s'il s'agit d'un numéro de compte d'un destinataire ou d'une tierce partie qui refuse d'acquitter les frais de transport. Des frais additionnels seront facturés pour chaque numéro de compte manquant ou erroné.
- (q) Envoi FedEx Ground[®] COLLECT. S'il est autorisé par FedEx Ground à expédier des colis FedEx Ground COLLECT, l'expéditeur consent à payer tous les frais additionnels liés à l'envoi, en plus des frais de base du colis. L'expéditeur consent à n'expédier des colis COLLECT qu'aux destinataires autorisés par FedEx Ground à recevoir de tels envois. L'expéditeur convient en outre de payer tous les frais de transport applicables si un colis est expédié à un destinataire non autorisé ou si un destinataire autorisé refuse d'accepter la livraison d'un envoi FedEx Ground COLLECT. Des frais additionnels seront facturés pour tout colis expédié à un destinataire non autorisé par FedEx Ground à recevoir des colis COLLECT.

Reclamations

Sauf les dispositions figurant dans les présentes modalités de service en ce qui concerne les dommages cachés, la réception de biens sans notification écrite de dommages sur le bordereau de livraison ou tout autre document de livraison constitue la preuve prima facie que les biens ont été livrés en bon état.

(a) Dépôt des réclamations

1. Toutes les réclamations concernant une demande de service contre remboursement de FedEx Ground et toutes les réclamations relatives à la perte d'un envoi ou en cas

de dommages à un colis confié à FedEx Ground en vue du transport d'une province à une autre ou à l'intérieur d'une province (Canada), ou d'un État américain à un autre ou à l'intérieur d'un État (États-Unis), doivent : i) être effectuées par écrit ou en ligne sur fedex.ca/reclamations; ii) inclure la fiche de ramassage FedEx Ground ou y faire référence (en indiquant le montant CR à réclamer pour l'envoi), et faire mention de la date et d'autres éléments d'information permettant d'identifier le colis en question; iii) être accompagnées d'une copie de la facture originale ou, si aucune facture n'a été émise, d'autres documents certifiés faisant la preuve de la valeur de l'envoi ou de l'importance de la perte ou des dommages; iv) faire la preuve de la responsabilité de FedEx Ground relativement à la perte ou aux dommages présumés; v) mentionner un montant d'argent précis aux fins de ladite réclamation. Indiquez toujours votre numéro de suivi, afin d'accélérer le processus de traitement de la réclamation. Le défaut de fournir l'ensemble des documents nécessaires provoquera des retards dans le traitement des réclamations. Une demande de preuve de livraison ne peut en aucun cas constituer une réclamation.

2. Les constats d'anomalie, les évaluations de dommages, les notes d'exceptions sur les bordereaux de livraison ou autres documents, les rapports d'inspection émis par les inspecteurs ou agences d'inspection de FedEx Ground, les demandes de preuve d'inspection ou les demandes de suivi ou de dépistage ne suffisent pas à elles seules à remplir les exigences relatives au dépôt d'une réclamation.
3. Les expéditeurs ne peuvent pas déduire les montants d'une réclamation en instance, y compris les réclamations CR, des frais de transport dus à FedEx Ground.
4. Il n'est pas permis à l'expéditeur d'utiliser les renseignements sur le statut de l'envoi fournis par FedEx Ground pour soutenir sa réclamation. (Voir l'alinéa c), sous « Preuve de livraison ».)
5. FedEx Ground ne règle aucune réclamation pour un montant indéterminé tel « plus ou moins 100 \$ ». FedEx Ground ne remédie à aucune réclamation pour perte ou dommages tant que tous les frais de transport applicables n'ont pas été acquittés.
6. Si un expéditeur demande à FedEx Ground de facturer un envoi au destinataire ou à un tiers et que le payeur accepte de renoncer à son droit de présenter des réclamations ou de le limiter autrement, la renonciation du payeur ou une autre limitation sera imputée à l'expéditeur.

7. LE DÉFAUT DE SE CONFORMER À L'UNE OU L'AUTRE DES CONDITIONS CI-DESSUS POURRAIT ENTRAÎNER LE REFUS DE LA RÉCLAMATION.

En aucun cas FedEx Ground ne sera responsable des dommages spéciaux, fortuits ou indirects, incluant, sans restriction, la perte de profits ou de revenus, que FedEx Ground ait ou non eu connaissance que de tels dommages pourraient être subis. L'expéditeur convient de renoncer à poursuivre FedEx Ground à titre de demandeur faisant partie d'un recours collectif ou représentant d'un recours collectif, à se joindre à un recours collectif à titre de membre, ou à participer à titre de partie adverse dans un quelconque recours collectif, de quelque nature que ce soit, contre FedEx Ground. Néanmoins, rien dans le présent paragraphe ne limite le droit de l'expéditeur d'intenter une action en justice à titre individuel.

8. FedEx Ground se réserve le droit de récupérer ce qu'il reste des biens lors d'une réclamation pour dommages, lorsque cette dernière a été payée dans son intégralité.

(b) Réception des réclamations

À la réception d'une réclamation appropriée par écrit, soumise de la manière et sous la forme décrites dans les présentes modalités FedEx Ground et accompagnée des documents décrits, FedEx Ground accusera réception d'une telle réclamation par écrit au requérant dans les trente (30) jours suivant la date de réception par FedEx Ground, à moins que FedEx Ground n'ait payé ou ait décliné une telle réclamation par écrit dans les trente (30) jours de sa réception. FedEx Ground créera un fichier électronique ou un dossier séparé pour chaque réclamation reçue, attribuera à chaque réclamation un numéro de réclamation successif et notera le numéro de réclamation attribué sur tous les documents soumis en appui à la réclamation et sur tous les documents et lettres touchant la réclamation, y compris l'accusé de réception écrit et, si elle les a en sa possession, les fiches de ramassage et de livraison des colis concernés. FedEx Ground notera la date de réception d'une réclamation sur le recto du document de réclamation. La date de réception sera aussi notée sur l'accusé de réception écrit de FedEx Ground au requérant.

(c) Délai maximum pour le dépôt des réclamations

Les réclamations relatives aux demandes de service contre remboursement FedEx Ground et les réclamations pour perte, dommages ou retard doivent être soumises par écrit dans les vingt et un (21) jours civils de la livraison du colis. L'expéditeur a neuf (9) mois, à compter de la date de la livraison, pour soumettre tous les documents justificatifs au Service des réclamations contre remboursement.

Les demandes de réclamation pour dommages doivent être soumises par écrit dans les vingt et un (21) jours civils de la livraison du colis. L'expéditeur a neuf (9) mois, à compter de la date de la livraison, pour soumettre tous les documents justificatifs au Service des réclamations contre remboursement.

Les demandes de réclamation pour la perte d'un colis doivent être soumises par écrit dans les neuf (9) mois de la livraison du colis. L'expéditeur a neuf (9) mois, à compter de la date de la livraison, pour soumettre tous les documents justificatifs au Service des réclamations contre remboursement.

(d) Étude des réclamations

1. Chaque réclamation déposée auprès de FedEx Ground selon la marche à suivre décrite ci-dessus sera étudiée sans délai et de façon détaillée, si cela n'a pas déjà été fait avant le dépôt de la réclamation.
2. Chaque réclamation doit être appuyée par la fiche de ramassage FedEx Ground originale ou le bordereau d'expédition du client (le cas échéant), la preuve que les frais de transport applicables ont été payés et la facture originale ou, si aucune facture n'a été émise, d'autres documents certifiés qui prouvent la valeur des biens ou l'importance des pertes ou dommages. Ces documents peuvent comprendre des devis estimatifs ou des factures de réparation, des relevés de dépenses, des évaluations ou autres documents certifiés. Ces documents doivent pouvoir être vérifiés à notre satisfaction. Si les biens impliqués dans une réclamation n'ont pas été facturés au destinataire, si une facture n'indique pas de prix ni de valeur, si les biens impliqués n'ont pas été vendus ou si les biens ont été transférés selon la valeur comptable seulement, FedEx Ground, avant de payer volontairement une réclamation, demandera au requérant d'établir la valeur à destination de la quantité expédiée, transportée ou impliquée et de certifier par écrit la justesse des évaluations.
3. Quand une réclamation pour la perte d'un colis entier ou un envoi entier ne peut pas être authentifiée autrement lors de l'enquête, FedEx Ground obtiendra du destinataire de l'envoi en question une déclaration certifiée par écrit que les biens pour lesquels la réclamation est soumise n'ont pas été reçus d'une autre source.
4. Dans l'éventualité où l'expéditeur et le destinataire ont refusé un envoi, FedEx Ground en deviendra propriétaire. FedEx Ground ne tient pas compte d'une réclamation lorsque l'envoi a été abandonné.

(e) Règlement des réclamations

Après réception d'une réclamation écrite pour perte ou dommages aux biens transportés, FedEx Ground payera le moindre de la valeur réelle ou déclarée de la propriété, ou déclinera ou fera une offre de règlement à l'amiable ferme par écrit au requérant (à moins que des dispositions spéciales n'aient été prises) dans les cent vingt (120) jours suivant sa réception de la réclamation. Si une réclamation ne peut pas être traitée et réglée dans les cent vingt (120) jours suivant sa réception, FedEx Ground informera le requérant par écrit du statut de la réclamation et de la raison du retard dans le règlement final.

(f) Biens endommagés

1. Dommages découverts par FedEx Ground

Dans l'éventualité où des biens sont endommagés par FedEx Ground au cours du transport et que ces dommages sont découverts par elle avant la livraison, FedEx Ground fera l'un ou l'autre de ce qui suit :

- i. Elle retournera les biens endommagés à l'expéditeur et elle offrira de payer pour les dommages (si elle est déclarée responsable), sans dépasser le moindre de la valeur réelle ou déclarée des biens.
- ii. Elle retirera les biens endommagés et expédiera ceux qui sont demeurés intacts. Si les biens endommagés sont retournés à l'expéditeur, FedEx Ground payera, à la demande de l'expéditeur, le moindre de la pleine valeur réelle ou déclarée des biens endommagés, et le titre des biens passera dès lors à FedEx Ground. Si l'expéditeur fait une telle demande de paiement, il doit retenir les biens endommagés jusqu'à ce que FedEx Ground ait achevé le traitement de sa réclamation. FedEx Ground ne pourra être tenue responsable de tout dommage spécial, fortuit ou indirect.

2. Dommages cachés

Dans l'éventualité où des biens sont livrés par FedEx Ground et que des dommages ou des pertes sont ensuite découverts par le destinataire, l'inspection sera faite par FedEx Ground aussi promptement que possible après la réception de la demande du destinataire ou de l'expéditeur. FedEx Ground se réserve le droit d'inspecter un envoi endommagé chez le client, ainsi que celui de transférer l'envoi endommagé dans les installations FedEx locales pour inspection. Les boîtes, les emballages et les contenus originaux doivent être conservés pour inspection, et tant et aussi longtemps que la réclamation n'est pas réglée. L'inspection comportera l'examen des biens endommagés, du conteneur d'expédition et de son emballage, ainsi que toute autre action nécessaire pour établir tous les faits.

Dans le cas d'un article manquant, FedEx Ground comparera le contenu du colis avec la facture et mènera tout autre type d'inspection nécessaire pour établir qu'une perte s'est produite. L'expéditeur et le destinataire doivent coopérer pleinement avec FedEx Ground pour faciliter l'inspection. Un constat écrit des constatations de FedEx Ground sera dressé, et un exemplaire en sera remis à l'expéditeur, en guise de document d'appui à la réclamation. Tout rapport d'inspection émis sera incorporé au dossier de réclamation.

3. Dans l'éventualité où FedEx Ground ne fait pas d'inspection, le destinataire doit la faire lui-même et noter tous les renseignements pertinents à la cause. L'inspection du destinataire, en pareil cas, sera considérée comme l'inspection de FedEx Ground et ne compromettra pas le remboursement à l'expéditeur selon les faits notés dans le rapport.

LA RESPONSABILITÉ DE FEDEX GROUND POUR LA PERTE OU LES DOMMAGES CAUSÉS AU CONTENU D'UN COLIS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, À DE L'ÉQUIPEMENT ÉLECTRONIQUE OU INFORMATIQUE USAGÉ, SERA LIMITÉE À 100 \$, À MOINS QU'UNE VALEUR PLUS ÉLEVÉE NE SOIT DÉCLARÉE SUR LA FICHE DE RAMASSAGE DE

FEDEX GROUND ET QUE LES FRAIS APPLICABLES N'AIENT ÉTÉ ACQUITTÉS. MÊME SI L'EXPÉDITEUR DÉCLARE UNE VALEUR SUPÉRIEURE POUR LE TRANSPORT, LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE FEDEX GROUND EN CAS DE PERTE DU COLIS OU DE DOMMAGES QUI PEUVENT LUI ÊTRE CAUSÉS SE LIMITE AU MOINDRE DU MONTANT DES RÉPARATIONS, DE LA VALEUR APRÈS DÉPRÉCIATION OU DU REMPLACEMENT DU COLIS. Dans les cas où l'expéditeur déclare une valeur de plus de 100 \$, la responsabilité de FedEx Ground sera déterminée par le moindre de la valeur indiquée dans l'édition la plus récente du Orion Blue Book applicable à l'article perdu ou endommagé ou de la valeur déclarée, mais ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur déclarée. Dans les cas où la valeur selon l'Orion Blue Book est payable en devises américaines, le montant payable sera converti en dollars canadiens, en utilisant le taux de conversion quotidien de la Banque du Canada correspondant à la date de ramassage de l'envoi.

(g) Remorques stationnées

L'expéditeur consent à charger les remorques stationnées à ses installations dans les quarante-huit (48) heures suivant le stationnement de la remorque avec deux cent vingt-cinq (225) colis ou plus par remorque. L'expéditeur s'engage à ne pas déposer de réclamation pour colis manquant dans les remorques stationnées. FedEx Ground accepte de notifier l'expéditeur de tout colis manquant dans les cent vingt (120) heures après que les colis de l'expéditeur ont été transmis aux installations de FedEx Ground. L'avis à l'expéditeur citera la date de ramassage et le nombre de colis manquants par rapport au total indiqué par l'expéditeur sur la fiche de ramassage FedEx Ground ou fourni par l'expéditeur sur un manifeste produit par ordinateur. L'expéditeur s'engage à ne pas déposer de réclamation en rapport avec les colis manquants dont il sera notifié par FedEx Ground.

Conditions de paiement

- (a) FedEx Ground n'accorde pas de privilège de crédit aux particuliers.
- (b) FedEx Ground pourrait accorder des privilèges de crédit aux expéditeurs qui, à sa seule discrétion, sont considérés comme solvables.
- (c) Comme condition d'accord de crédit, FedEx Ground pourra exiger de sa clientèle d'affaires qu'elle fournisse des renseignements financiers à jour, qu'elle accepte de prendre des dispositions concernant l'octroi de traites bancaires à titre d'acompte, qu'elle fournisse un dépôt de sécurité ou une lettre de crédit de la banque.
- (d) La période de crédit débute à la date de la facturation et le paiement doit être reçu dans les quinze (15) jours de cette date. Le défaut de garder votre compte FedEx à jour aura comme conséquence de mettre fin à votre service FedEx Ground.
- (e) **SI LE NUMÉRO DE COMPTE À FACTURER COMPORTE DES ARRIÉRÉS, LE COLIS POURRA ÊTRE RETENU, À N'IMPORTE QUEL POINT DU RÉSEAU FEDEX GROUND, JUSQU'À CE QUE D'AUTRES DISPOSITIONS DE PAIEMENT SOIENT PRISES.**
- (f) L'expéditeur, de même que toute autre partie responsable du paiement, est responsable de tous les frais raisonnables encourus par FedEx Ground en vue de recouvrer ou de tenter de recouvrer le paiement des services rendus par FedEx Ground. Ces frais comprennent, sans s'y limiter, les honoraires juridiques, les frais d'agence de recouvrement, les intérêts et les frais de justice.
- (g) Les privilèges de crédit ne seront pas rétablis tant que vous n'aurez pas entièrement acquitté tous les soldes en souffrance ainsi que les frais et dépenses encourus par FedEx Ground en vue de recouvrer ou de tenter de recouvrer ces soldes. FedEx Ground peut exiger que des transferts électroniques de fonds soient faits sur une base régulière avant le rétablissement du crédit. FedEx Ground peut refuser de rétablir des privilèges de crédit même si tous les coûts, frais et dépenses ont été payés.
- (h) Les clients qui désirent que leur service FedEx Ground soit rétabli doivent composer le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 et demander le Service du crédit.
- (i) FedEx Ground peut, à sa seule discrétion, appliquer les paiements faits à votre compte à n'importe quelle facture se rapportant à ce compte.
- (j) Les expéditeurs ne peuvent déduire le montant d'une réclamation en cours des frais de transport dus à FedEx Ground.

Valeur déclarée et limite de responsabilité (couverture d'assurance non comprise)

- (a) La responsabilité de FedEx Ground en ce qui a trait à tout envoi est limitée à 100 \$, à moins qu'une valeur supérieure ne soit déclarée au moment de l'envoi et que les frais supplémentaires afférents soient acquittés, selon le Guide des services de FedEx en vigueur.
- (b) La valeur déclarée (ou valeur pour le transport) de tout envoi (sujette aux montants maximums indiqués ci-dessous) correspond à la limite de responsabilité de FedEx Ground à l'égard d'un envoi donné incluant, sans s'y limiter, toute perte, tout dommage, tout retard, toute livraison erronée, toute livraison non effectuée, toute information erronée, toute information manquante ou toute livraison erronée d'information sur l'envoi. Le risque de toute perte d'une valeur supérieure à la valeur déclarée est assumé par l'expéditeur, ou transféré par ce dernier à une société d'assurance de son choix par l'entremise d'une police d'assurance. L'expéditeur doit communiquer avec un agent ou un courtier d'assurance s'il désire obtenir une couverture d'assurance. **FEDEX GROUND N'OFFRE AUCUNE COUVERTURE D'ASSURANCE.**

- (c) Lorsque l'expéditeur déclare ou signale par écrit que la valeur convenue des marchandises expédiées est supérieure à 100 \$ par colis ou par article non inséré dans un colis, des frais additionnels seront facturés pour chaque tranche de 100 \$ (ou fraction de celle-ci) qui excède la valeur déclarée initiale de 100 \$, pour une valeur déclarée maximale de 50 000 \$ par colis.
- (d) La valeur déclarée maximale des colis (y compris les envois de fret) qui comprennent les articles suivants, en tout ou en partie, est limitée à 1 000 \$:
- Objets d'arts, y compris toute œuvre créée ou conçue en mettant à profit compétences, aptitudes ou talent créateur, destinés à la vente, à l'exposition ou à la collection. Ces objets (et leurs parties) comprennent, sans s'y limiter, dessins, peintures, vases, tapisseries, estampes à tirage limité, objets d'art, sculptures, objets de collection, instruments de musique spécialisés ou personnalisés.
 - Films, images photographiques, y compris négatifs photographiques, chromes photographiques, diapositives.
 - Toute marchandise qui, par nature, est particulièrement sensible aux dommages ou dont la valeur marchande fluctue beaucoup ou est difficile à évaluer.
 - Antiquités, ou toute marchandise qui reproduit le style ou la mode d'une époque révolue et dont l'histoire, l'âge ou la rareté contribue à sa valeur. Ces articles comprennent, sans s'y limiter, meubles, vaisselle et verrerie, de même que des articles de collection tels que des pièces de monnaie, des timbres, des cartes de sport et des souvenirs (les pièces de monnaie et les timbres de collection ne sont pas acceptés).
 - Verrerie, y compris, sans s'y limiter, enseignes en verre, miroirs, céramiques, porcelaine, cristal, verre, verre encadré, écran à plasma et toute autre marchandise tout aussi fragile.
 - Écrans à plasma.
 - Bijoux, y compris, sans s'y limiter, bijoux de fantaisie, montres et leurs pièces, gemmes montés ou pierres (précieuses et semi-précieuses, taillées et non taillées), diamants industriels et bijoux faits de métal précieux.
 - Fourrure, y compris, sans s'y limiter, les vêtements de fourrure, les vêtements garnis de fourrure et les peaux.
 - Métaux précieux, y compris, sans s'y limiter, lingots et argent brut ou poudre d'or et d'argent, précipités ou platine (sauf s'il s'agit d'une composante d'une machinerie électronique).
 - Titres négociables, obligations, traites bancaires, quasi-espèces, y compris, sans s'y limiter, timbres (sauf les timbres de collection), chèques de voyage, billets de loterie, mandats, cartes-cadeaux et chèques-cadeaux, cartes d'appel prépayées (sauf celles qui ont besoin d'être activées au moyen d'un code), titres munis de coupon et obligations au porteur.
 - Guitare et autres instruments de musique de plus de 20 ans d'âge.
 - Colis retournés en vertu du Service de retour de colis (SRC) de FedEx Ground. Voir la section « Retours ».
- (e) La responsabilité de FedEx Ground pour la perte ou les dommages causés à de l'équipement électronique ou informatique usagé est limitée à 100 \$, à moins qu'une valeur plus élevée ne soit déclarée sur la fiche de ramassage de FedEx Ground et que les frais applicables n'aient été acquittés. Dans les cas où l'expéditeur déclare une valeur de plus de 100 \$, la responsabilité de FedEx Ground sera déterminée par le moindre de la valeur indiquée dans l'édition la plus récente du Orion Blue Book Series applicable à l'article perdu ou endommagé ou de la valeur déclarée, mais ne pourra en aucun cas être supérieure à la valeur déclarée.
- (f) Toute intention de déclarer une valeur supérieure aux maximums permis dans le Guide des services de FedEx est nulle et non avenue. Le fait d'accepter de transporter un envoi dont la valeur déclarée est supérieure aux maximums permis ne constitue en aucun cas une dérogation à l'une ou l'autre des dispositions du Guide des services de FedEx en ce qui a trait au colis en question.
- (g) Peu importe la valeur d'un colis, notre responsabilité pour perte, dommages, retard, livraison erronée, non-livraison, renseignements erronés, défaut de fournir de l'information ou mauvaise transmission de l'information ne pourra excéder le moins élevé des coûts de réparation, de la valeur dépréciée ou du coût de remplacement.

Options de signature de livraison

FedEx offre aux expéditeurs plusieurs options de signature de livraison. Ces options ne sont pas disponibles pour tous les envois ou toutes les destinations.

- (a) **Aucune signature exigée.** FedEx peut laisser le colis à destination sans obtenir de signature.
- (b) **Signature indirecte exigée.** FedEx obtient une signature selon l'une des trois méthodes suivantes :
- de quelqu'un à l'adresse de livraison;
 - d'un voisin, du responsable du bâtiment ou de quelqu'un à une adresse voisine;
 - si disponible, le destinataire peut signer un avis à la porte FedEx ou utiliser un autre moyen approuvé afin d'autoriser la livraison sans que personne ne soit présent.

Si la livraison ne peut être effectuée selon l'une de ces méthodes, FedEx tentera de nouveau de livrer l'envoi. L'option de signature indirecte n'est offerte que pour les envois à destination résidentielle.

- (c) **Signature directe exigée.** FedEx obtiendra une signature de quelqu'un à l'adresse de livraison. Si personne n'est présent à cette adresse, FedEx fera une nouvelle tentative de livraison.
- (d) **Signature d'un adulte exigée.** Pour les envois au Canada, FedEx doit obtenir la signature d'une personne ayant au moins 19 ans (carte d'identité du gouvernement avec photo exigée) à l'adresse de livraison. Pour les envois aux États-Unis, FedEx doit obtenir à l'adresse de livraison la signature d'une personne ayant au moins 21 ans (carte d'identité avec photo émise par le gouvernement exigée) à destination. Dans tous les cas, si aucune personne admissible n'est présente à l'adresse de livraison, FedEx fera une nouvelle tentative de livraison.
- (e) Des frais de manutention spéciale peuvent s'appliquer. Consultez le Tarif FedEx Ground pour les détails.
- (f) Si aucune option de signature n'est sélectionnée, FedEx appliquera les procédures de livraison standard. Ces procédures peuvent comprendre la livraison de l'envoi sans l'obtention d'une signature. Si vous désirez que quelqu'un signe à la livraison, veuillez sélectionner l'option de signature de livraison appropriée.
- (g) Le choix d'une option de signature de livraison a préséance sur la décharge de signature.
- (h) FedEx facturera des frais si une option de signature de livraison est exigée par l'expéditeur, et ce, même si elle n'obtient pas de signature, si l'option de signature demandée n'est pas disponible ou si elle est dans l'impossibilité de fournir une copie de la signature obtenue à la livraison.
- (i) Veuillez aussi consulter les sections « Facturation », « Responsabilités non assumées », « Garantie de remboursement » et « Service de ramassage et de livraison ».

Poids dimensionnel (poids volumétrique)

Les frais de transport peuvent être établis en fonction du poids dimensionnel, qui est une norme volumétrique. La tarification selon le poids volumétrique s'applique par colis. Si le poids dimensionnel est supérieur au poids réel, des frais basés sur le poids dimensionnel peuvent être exigés. Les clients qui n'appliquent pas le calcul du poids dimensionnel à un colis pourront se voir facturer des frais selon le poids dimensionnel par FedEx. Voir la description du poids dimensionnel dans le Tarif FedEx Ground pour d'autres renseignements.

Dépôt des envois

On entend par « dépôt d'un envoi » un envoi déposé par l'expéditeur dans un centre d'expédition FedEx, un ExpédiCentre FedEx accrédité désigné ou un comptoir FedEx SurPlace, selon les disponibilités. Seuls les expéditeurs inscrits au programme d'escompte pour dépôt des envois sont admissibles aux escomptes. Les clients inscrits à ce programme ne sont pas admissibles au service régulier de ramassage. En outre, les clients qui n'ont pas adhéré à ce programme et qui déposent leurs envois dans un centre d'expédition FedEx, un ExpédiCentre FedEx accrédité ou un comptoir FedEx SurPlace devront acquitter des frais de ramassage.

Supplément carburant et autres suppléments

FedEx Ground se réserve le droit de facturer un supplément carburant ou autre supplément sur les envois, sans préavis. La durée d'imputation et le montant de ces frais demeurent à notre entière discrétion. En confiant son envoi à FedEx Ground, l'expéditeur accepte de payer ce supplément, tel que déterminé par FedEx Ground. Le tarif du supplément carburant, s'il y a lieu, est indiqué à fedex.ca/carburant.

Inspection des envois

Votre envoi confié pour livraison à FedEx Ground peut, à la seule discrétion de FedEx Ground ou à la demande des autorités douanières ou d'une autre autorité en matière de réglementation, être ouvert, et son contenu inspecté, par nous ou lesdites autorités à tout moment et sans préavis.

Responsabilités non assumées

FEDEX GROUND NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES, QU'ILS SOIENT DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, CEUX RÉSULTANT DE PERTES DE REVENUS OU DE PROFITS) AU-DELÀ DE LA VALEUR DÉCLARÉE D'UN ENVOI, QUE NOUS SACHIONS OU AURIONS DÛ SAVOIR OU NON QUE DE TELS DOMMAGES POUVAIENT ÊTRE ENCOURUS.

L'expéditeur peut déclarer un montant maximum de 50 000 \$. Même si ce dernier produit une valeur déclarée, la responsabilité de FedEx Ground se limite au moindre du montant de toute perte ou de tout dommage subi par l'expéditeur ou du montant de la valeur déclarée.

Sauf en raison de sa seule négligence, FedEx Ground ne sera pas responsable, ni n'accordera aucun redressement, remboursement ou crédit quel qu'il soit, en cas de pertes, de dommages, de délais, de livraison erronée, de livraison non effectuée, d'informations erronées ou d'un manque d'informations, attribuables à ou causés par, en tout ou en partie :

- (a) un acte, un défaut ou une omission de toute personne ou entité autre que FedEx Ground, y compris ceux provenant d'une entité gouvernementale locale, provinciale ou fédérale;
- (b) la nature de l'envoi ou tout défaut, toute caractéristique ou tout vice inhérent audit envoi, ou toute différence de poids des marchandises due à une diminution naturelle de volume;
- (c) la violation par l'expéditeur, le propriétaire ou le destinataire de l'une quelconque des Modalités du service FedEx Ground, modifiées de temps à autre, y compris, sans s'y limiter, un emballage, un scellement, une indication ou une adresse, inadéquats ou insuffisants, l'utilisation d'un numéro de compte n'ayant pas une bonne cote de crédit, ou la violation par l'expéditeur, le propriétaire ou le destinataire, d'un traité international ou de toute loi ou tout règlement, tout ordre ou exigence gouvernementale applicable;
- (d) des événements indépendants de la volonté de FedEx Ground, y compris, sans s'y limiter, les cas fortuits, les risques du transport aérien, les actes d'ennemis publics, les actes criminels de toute personne ou entité, y compris, sans s'y limiter, les actes terroristes, les actes ou les omissions des fonctionnaires de la douane et des services de quarantaine, les actes des autorités publiques ayant l'autorité réelle ou apparente, l'application de la loi, les manifestations locales, l'agitation civile, les risques découlant d'une guerre, les conditions météorologiques locales ou nationales (tel que déterminé par FedEx Ground, à sa seule discrétion), les retards mécaniques, les perturbations des réseaux de transport terrestre locaux ou nationaux (tel que déterminé par FedEx Ground, à sa seule discrétion), les grèves ou menaces de grèves (de toute entité, y compris, sans s'y limiter, d'autres transporteurs, vendeurs ou fournisseurs), les quarantaines, les catastrophes naturelles (les tremblements de terre, les inondations et les ouragans constituent des exemples de catastrophes naturelles), toute situation susceptible de compromettre la sécurité du personnel de FedEx Ground, et toute perturbation ou panne des systèmes de communication et d'information (y compris, sans s'y limiter, les systèmes FedEx Ground);
- (e) tout acte ou toute omission d'une personne ou entité autre que FedEx Ground, y compris le respect par FedEx Ground des consignes de livraison verbales ou écrites de l'expéditeur, du destinataire ou de toute personne qui prétend être le mandataire de l'expéditeur ou du destinataire;
- (f) la perte d'objets emballés et scellés dans l'emballage par l'expéditeur ou par des personnes qui suivent ses instructions, ou de dommages qui leur sont causés, à la condition que le sceau soit intact au moment de la livraison, que l'envoi ait conservé sa forme originale et que le destinataire n'ait pas noté les dommages sur le bordereau de livraison au moment de la livraison;
- (g) l'effacement, la perte ou l'impossibilité de récupérer des données de rubans magnétiques, de fichiers ou de tout autre support d'information, ou l'effacement d'images photographiques ou de trames sonores résultant de pellicules exposées;
- (h) l'incapacité de FedEx Ground de fournir une copie du bordereau de livraison, une copie de la signature obtenue ou une photo prise à la livraison;
- (i) le défaut d'obtenir l'option de signature exigée pour les envois avec Options de signature de livraison FedEx;
- (j) les envois laissés sans signature à l'adresse résidentielle (voir les sections « Options de signature de livraison » et « Service de ramassage et de livraison »);
- (k) les envois laissés sans signature à une adresse non résidentielle lorsque cette action a été autorisée par l'expéditeur ou le destinataire (voir la section « Options de signature de livraison »);
- (l) l'incapacité de FedEx Ground de se conformer aux étiquettes d'orientation de colis sur tout envoi (par exemple, flèches vers le haut, indication concernant le haut du colis), aux étiquettes avisant d'un contenu fragile, à toute étiquette ou autre instruction spéciale sur l'emballage dont il n'est pas fait mention dans les Modalités du service FedEx Ground, ou des dommages causés à un envoi expédié dans un emballage qui n'avait pas reçu l'approbation de FedEx Ground avant l'expédition, malgré le fait que cette approbation était recommandée ou requise;
- (m) des dommages décelés au moyen d'un indicateur de secousses, un climètre ou un indicateur de température;
- (n) l'envoi de tubes fluorescents, éclairages au néon, enseignes lumineuses au néon, tubes de rayons X, tubes laser, ampoules, cristal de roche, lampes à quartz, tubes de verre tels que ceux utilisés pour les spécimens, contenants de verres tels que ceux utilisés dans les laboratoires d'essais;
- (o) l'envoi de maquettes (y compris, sans s'y limiter, les maquettes d'architecture, les maisons de poupées, etc.);
- (p) le défaut de l'expéditeur de fournir un numéro de compte FedEx Ground valide et en règle dans les instructions de facturation des documents d'expédition;
- (q) l'incapacité de FedEx Ground d'informer l'expéditeur de tout dommage à l'envoi, de la perte de l'envoi ou de délais, ou de toute inexactitude à ce sujet;
- (r) tout dommage aux porte-documents, valises, housses à vêtements, caisses en aluminium, caisses en plastique ou autres articles similaires dont la surface extérieure pourrait être endommagée par des étiquettes adhésives, des marques ou des souillures;
- (s) tout dommage aux ordinateurs ou leurs composantes lorsque ces derniers sont expédiés dans un emballage autre que celui du fabricant original (s'il n'est pas endommagé, robuste et en bonne condition), ainsi que tout dommage aux ordinateurs portables (voir la section « Emballage et marquage » pour d'autres exigences);
- (t) les dommages ou la perte totale ou partielle d'envois d'articles prohibés;
- (u) l'envoi de plantes ou de matériel végétal;
- (v) l'envoi d'articles périssables ou sensibles à la température; FedEx Ground n'offre pas de service de protection pour le transport d'articles périssables ou sensibles à la température. Ces marchandises ne seront acceptées pour transport qu'aux risques de l'expéditeur, qu'elles soient exposées au chaud ou au froid. L'expéditeur accepte de ne faire aucune réclamation en ce qui a trait aux articles périssables ou sensibles à la température;
- (w) des envois qui contiennent des marchandises réparées, réusinées ou reconditionnées;
- (x) le retour d'un envoi dans les conditions suivantes : si l'envoi est refusé par le destinataire, qu'il fuit ou est endommagé, il sera retourné à l'expéditeur dans la mesure du possible. Si l'expéditeur refuse d'accepter l'envoi retourné ou que cet envoi ne peut être retourné en raison d'une fuite ou d'un dommage résultant d'un emballage inadéquat, l'expéditeur demeure responsable de l'envoi et remboursera FedEx Ground pour tous les frais encourus, quelle qu'en soit la nature, liés à la disposition légale de l'envoi, et pour tous les frais liés au nettoyage d'un débordement ou d'une fuite;
- (y) FedEx Ground ne sera pas responsable des colis pour lesquels il n'existe aucune trace, dans ses dossiers, de remise par le client à FedEx Ground. L'expéditeur est responsable de supprimer tout envoi entré dans un système FedEx à facturation sur place ou dans toute autre solution d'expédition électronique lorsque l'envoi n'est pas remis à FedEx Ground;
- (z) des retards causés par des procédures de dédouanement ou des organismes de réglementation, y compris les retards causés par la présentation de documents de douane incorrects, incomplets, inexacts ou manquants, ou par la conformité à la politique de FedEx Ground concernant le paiement des droits et taxes;
- (aa) le défaut de FedEx Ground de tenter de communiquer avec l'expéditeur ou le destinataire – ou son incapacité à le faire – concernant une adresse incomplète ou inexacte, des documents incorrects, incomplets, inexacts ou manquants, le paiement des droits et taxes nécessaires à la mainlevée de l'envoi, ou l'adresse incomplète ou inexacte du courtier;
- bb) notre conformité aux instructions de livraison verbales ou écrites de l'expéditeur, du destinataire ou de toute personne qui affirme représenter l'expéditeur ou le destinataire, y compris les outils de livraison fournis par FedEx;
- cc) notre défaut de livrer ou de ne pas tenter de livrer un envoi dans les délais de livraison du service demandé, si l'expéditeur ou le destinataire a demandé une livraison plus tardive ou informé FedEx que l'emplacement du destinataire allait être fermé lors du délai de livraison initialement demandé.

Modos de pagamento

Trois modos de pagamento são recomendados: cheques, cartões de crédito (MasterCard, Visa, American Express) e faturação dos fretos à um número de conta FedEx válida e em regra. Se o cliente escolher de « Faturar à expedidora », « Faturar ao destinatário » ou « Faturar à uma terceira parte » e 1) que ele omita de inscrever um número de conta ou 2) que ele inscreva um número de conta incorreto, FedEx Ground faturará os fretos de manutenção especial para cobrir os fretos envolvidos na faturação de estes artigos. O regimento em espécie é oferecido à certos locais somente. O regimento por transferência eletrônica de fundos não está disponível qu'à a sequência d'um entendimento escrito pré-alable. Se o regimento é efetuado por cheque, este último deve compreender o nome, o endereço e o número de telefone do pagador. O pagamento ao meio d'um cheque postdatado não está autorizado.

Garantia de reembolso FedEx e prazos de entrega

FedEx Ground oferece uma garantia de reembolso para seus serviços. Esta garantia pode ser anulada, suspensa ou revogada à nossa única discção, sem prazos.

A garantia de reembolso é o seu recurso exclusivo em caso de falha de serviço, em vista de recuperar, em todo ou em parte, os fretos d'um envio FedEx. Se a garantia de reembolso é suspensa, não há nenhum recurso à nenhum meio de recuperar os fretos à a sequência d'uma falha de serviço. Os prazos de entrega podem ser suspensos, modificados ou revogados à nossa única discção, sem prazos. Não há um prazo de entrega fixo para os envios dos quais a garantia de reembolso é suspensa. Para saber mais, visite fedex.ca/gr.

À nossa gré e sur demanda, nós vamos reembolsar ou creditar os fretos de transporte d'um envio em caso de falha de serviço (se FedEx Ground não entrega o ou os artigos FedEx Ground standard ou FedEx Ground® Multiweight d'expedidora à a fim do dia de entrega previsto).

Restrições. As restrições seguintes s'aplicam:

1. O crédito ou reembolso outorgado em virtude da garantia de reembolso FedEx não s'aplica qu'aux fretos de transporte de l'envio em causa. (On entende por fretos de transporte os fretos facturados para o transporte d'um envio, à exclusão de todos outros fretos ou suplementos imputados segundo o Guia dos serviços de FedEx, tais que (sem s'y limiter) os fretos de valor declarada, os fretos de manutenção especial, os fretos CR, os suplementos, os direitos e taxes os fretos de declaração em alfândega assim que d'outros fretos e suplementos ligados ao desalfandegamento).
2. FedEx Ground pode, à sua única discção, recusar d'honorar uma reclamação quando a demanda de reembolso é efetuada por uma terceira parte, outra que o pagador dos fretos, ou que a informação utilizada para determinar o estatuto de l'envio é determinada por esta terceira parte.

3. Cette garantie de remboursement FedEx s'applique aux livraisons à l'intérieur du Canada et aux livraisons à l'international lorsque FedEx Ground s'occupe du dédouanement.
4. Lorsque les colis sont confiés à un transporteur intermédiaire, la garantie de remboursement FedEx Ground ne s'applique qu'à la portion du transport sous la responsabilité directe de FedEx Ground.
5. Les colis remis à FedEx Ground pour livraison un jour férié considéré par FedEx Ground comme un jour ouvrable seront livrés cette même journée si les bureaux du destinataire sont ouverts. Néanmoins, si FedEx Ground est au courant que les bureaux du destinataire sont fermés en raison du jour férié, les colis seront livrés le prochain jour ouvrable où les bureaux du destinataire sont ouverts, et la garantie de remboursement FedEx Ground ne s'appliquera pas.
6. Voir « B. Dédouanement » sous la rubrique « Modalités du service international » pour d'autres restrictions de la garantie de remboursement FedEx applicables aux envois FedEx International GroundSM.
7. Si l'envoi est retardé par les douanes ou d'autres autorités responsables du dédouanement, le délai de livraison FedEx Ground prévu pour cet envoi sera reporté d'une journée pour chaque jour de retard (ou portion de journée) occasionné par les douanes ou autres autorités compétentes.
8. La garantie de remboursement FedEx ne s'applique pas aux envois adressés à une boîte postale, une route rurale, une concession, un numéro de route secondaire ou une description cadastrale officielle.
9. Si le colis est déposé dans une boîte à colis FedEx, le délai de livraison aux fins de l'application de la garantie de remboursement sera rallongé d'un jour ouvrable.

Exceptions :

FedEx Ground ne sera pas tenue de créditer ou rembourser vos frais de transport, suppléments ou frais de service « premium » si :

1. Nous vous fournissons une preuve de livraison dans les délais, soit la date et l'heure de la livraison et, le cas échéant, le nom de la personne qui a signé à la réception de l'envoi, ou l'information étayant que l'inexécution d'une livraison dans les délais résulte de circonstances décrites à la section « Responsabilités non assumées ».
2. La défaillance de service s'est produite en raison de l'une ou l'autre des circonstances décrites dans la section « Responsabilités non assumées ».
3. L'expéditeur n'a pas bien étiqueté le colis conformément aux instructions contenues dans le Guide des services de FedEx, y compris, sans s'y limiter, indiquer le nom approprié de l'entreprise, le nom du contact (pour les colis FedEx Ground), l'adresse de livraison (numéro civil, rue, ville, province, code postal) et n'a pas placé correctement sur le colis l'étiquette de code à barres FedEx Ground propre à l'expéditeur.
4. L'expéditeur n'a pas transmis à FedEx Ground, avec rapidité et exactitude, toutes les données électroniques sur le colis nécessaires au tri dudit colis par FedEx Ground, conformément à l'entente conclue entre l'expéditeur et FedEx Ground.
5. Le colis n'a pas été ramassé par FedEx Ground aux installations de l'expéditeur, à un centre d'expédition FedEx, un ExpédiCentre FedEx agréé, un comptoir FedEx SurPlace ou une boîte à colis FedEx avant l'heure de ramassage régulière de l'emplacement. Si un colis est accepté par FedEx Ground après l'heure de ramassage régulière de l'emplacement, un jour de transit supplémentaire pourra être ajouté à la date de livraison planifiée.
6. Le colis a été remis pour livraison entre le lundi après l'Action de grâces aux États-Unis et la veille de Noël.
7. L'envoi s'accompagnait d'instructions spéciales, y compris, mais sans s'y limiter : service d'étiquette de rappel FedEx Ground et Options de signature de livraison FedEx.
8. Le nombre de colis à expédier aux installations de l'expéditeur était plus abondant qu'à l'accoutumée.
9. Le colis entre dans les définitions de manutention spéciale, de rectification d'adresse, de surdimensionné ou de non autorisé. Consultez le Tarif FedEx Ground pour plus de détails.
10. L'envoi a été réputé non livrable ou a été retourné (y compris, sans s'y limiter, les retours traités en vertu d'une option de retour FedEx).
11. Le retard de livraison était dû à la politique de FedEx Ground concernant le paiement des droits et taxes avant le dédouanement ou à la livraison.

Demandes de remboursement ou de crédit :

Pour être admissible à un remboursement ou à un crédit en raison d'une défaillance de service, vous devez nous aviser de cette défaillance et faire une demande de remboursement ou de crédit de vos frais de transport conformément aux dispositions décrites ci-dessous. Si vous ne vous conformez pas à ces dispositions, vous ne serez pas admissible à un crédit ou à un remboursement et ne pourrez pas recevoir d'indemnisation pour défaillance de service lors d'une action en justice.

1. Pour faire une demande de remboursement ou de crédit, demandez un redressement de facture par le biais du système de redressement de facture téléphonique de FedEx Ground, en composant le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339, utilisez notre application de facturation en ligne sur fedex.ca/facture, Facturation FedEx en ligne (si vous êtes un utilisateur enregistré), ou remplissez le formulaire de demande de remboursement

applicable en vertu de la garantie de remboursement FedEx sur fedex.ca/gr (soit les « voies officielles approuvées par FedEx Ground »).

2. Votre avis de défaillance de service doit comprendre le numéro de suivi et le numéro de facture FedEx, au besoin.
3. Toutes les demandes de redressement de facture doivent être transmises par l'une des voies officielles approuvées par FedEx Ground dans les quinze (15) jours civils de la date de facturation, ou dans les quinze (15) jours civils de la date d'expédition si le paiement a été effectué par carte de crédit, ou à l'avance en espèces, par chèque ou mandat.
4. Le paiement partiel d'une facture n'est pas considéré comme une demande de redressement de facture ou un avis de demande de remboursement. Un avis expliquant la raison d'un paiement partiel ne constitue pas non plus une demande de redressement de facture ou un avis de demande de remboursement, lorsque ce paiement partiel est dû à une défaillance de service.

Les principales modalités, conditions et exceptions concernant cette garantie de remboursement FedEx sont résumées ci-dessus. L'expéditeur est prié de visiter fedex.ca/gr pour tout changement apporté à ces modalités, conditions et exceptions.

En plus des conditions ci-dessus :

- Le crédit ou remboursement des frais applicables, le cas échéant, sera uniquement attribué au payeur des frais associés à l'envoi.
- D'autres exclusions et restrictions s'appliquent à la garantie de remboursement FedEx. Veuillez communiquer avec le Groupe de redressement des factures au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour en connaître davantage sur le sujet.

Groupeurs de colis (y compris les ExpédiCentre FedEx agréé)

Il incombe aux groupeurs de colis de se conformer à toutes les exigences applicables contenues dans les présentes modalités.

Si vous remettez des colis à un groupeur de colis plutôt qu'à nous directement, les restrictions suivantes s'appliquent :

- A. Les groupeurs de colis ne sont pas des mandataires de FedEx Ground, et nous ne sommes pas responsables des erreurs ou des omissions qu'ils ont commises.
- B. Une personne ou une entité qui remet un colis à un groupeur de colis (autre qu'un ExpédiCentre FedEx agréé) n'est pas admissible à des remboursements ou à des crédits en vertu de la politique de garantie de remboursement. Les réclamations doivent être acheminées au groupeur de colis. Les réclamations de remboursement ou de crédit pour les frais d'expédition en vertu de la politique de garantie de remboursement pour les colis remis à un ExpédiCentre FedEx agréé peuvent être soumises directement à FedEx Ground. Les remboursements dans le cadre d'une garantie de remboursement admissible peuvent, à notre choix, être payés par l'ExpédiCentre FedEx agréé où le colis a été remis à l'origine.
- C. Les groupeurs de colis peuvent facturer des tarifs courants standard pour les services d'expédition FedEx, mais ils ne sont pas tenus de le faire. Les groupeurs de colis fixent leurs propres tarifs pour la revente de services de FedEx.
- D. FedEx Ground n'assume aucune responsabilité pour les envois perdus, endommagés ou retardés remis à un groupeur de colis (à l'exclusion des ExpédiCentre FedEx agréés), puisque le groupeur de colis est l'expéditeur de ces colis. Les groupeurs de colis sont une entreprise indépendante. Les réclamations pour les envois perdus, endommagés ou retardés remis à un ExpédiCentre FedEx agréé peuvent être soumises directement à FedEx Ground.
- E. Voir le représentant du groupeur de colis pour obtenir des renseignements sur les tarifs et les services et les modalités de transport.

Restrictions sur les colis (dimension et poids)

(a) FedEx Ground accepte pour transport les colis n'excédant pas le poids maximum indiqué dans le Guide des services de FedEx en vigueur au moment où l'envoi est effectué et mesurant un maximum de 419 cm (165 po), longueur et circonférence combinées. FedEx se réserve le droit de facturer des suppléments additionnels pour manutention supplémentaire, colis surdimensionné et colis non autorisé sur tout colis dont les dimensions sont modifiées en cours de transport, et qui répondrait alors à ces critères de facturation de frais supplémentaires.

MESURES DE LA LONGUEUR ET DE LA CIRCONFÉRENCE :

1. Colis de forme régulière : Longueur : mesure du côté le plus long. Circonférence : mesure du pourtour du colis dans son endroit le plus épais, à angle droit de la longueur. Le total de ces deux mesures est égal à la longueur et la circonférence combinées. Si la dimension comprend une fraction, toute mesure fractionnelle est arrondie au nombre entier supérieur.
2. Colis de forme irrégulière et articles de forme régulière avec creux ou espaces vides : pour obtenir la longueur et la circonférence combinées, tenez pour acquis que le colis sera inséré dans un conteneur rectangulaire à six côtés, puis déterminez la longueur et la circonférence combinées comme s'il s'agissait d'un colis de forme régulière.

Le poids maximal du colis ne doit pas excéder 68 kg (150 lb), à l'exception de Terre-Neuve-et-Labrador ainsi que du Nunavut, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest, où le poids du colis ne doit pas excéder 32 kg (70 lb).

(b) Frais pour colis non autorisés

En plus d'autres frais et tarifs indiqués dans les présentes Modalités du service FedEx Ground, des frais additionnels* seront facturés dans les conditions suivantes :

- Colis mesurant plus de 274 cm (108 po) de longueur**
- Colis mesurant plus de 419 cm (165 po), longueur et circonférence combinées**
- Colis de plus de 68 kg (150 lb)**
- Les colis non autorisés seront tarifés selon le plus élevé de leur poids réel arrondi ou de leur poids volumétrique, sous réserve d'un poids minimum facturable de 41 kg (90 lb).

* Veuillez vous reporter au Tarif FedEx Ground ou communiquer avec votre directeur de compte FedEx pour obtenir un complément d'information.

** Note : Ces colis sont non autorisés et pourraient être refusés, retournés à l'expéditeur ou éliminés par FedEx Ground. Néanmoins, ils pourront être acceptés pour livraison à l'unique discrétion de FedEx Ground. En cas d'élimination, l'expéditeur, s'il est connu, convient de payer les frais encourus pour l'élimination.

(c) Frais additionnels pour les colis

FedEx Ground se réserve le droit de facturer un supplément pour les colis qui nécessitent une manutention spéciale, y compris, sans s'y limiter :

- Tout colis qui n'est pas entièrement inséré dans un contenant extérieur, tout colis inséré dans un contenant extérieur fait de bois ou de métal (à l'exception des boîtes de conserve et des seaux). À titre d'exemple, mentionnons les pneus, les boîtes en bois, les attelages de remorque et les pelles. (Le tissu et les tapis enroulés dans du plastique sont considérés comme étant « entièrement insérés » et n'encourront pas de supplément.)
- Tout colis de plus de 121 cm (48 po) de longueur.
- Tout colis pesant 68 kg (150 lb) ou moins et mesurant plus de 243 cm (96 po) de longueur ou 330 cm (130 po), longueur et circonférence combinées, sera considéré par FedEx Ground comme étant un colis surdimensionné.

Les colis surdimensionnés sont tarifés selon le plus élevé de leur poids réel arrondi ou de leur poids volumétrique, sous réserve d'un poids minimum facturable de 41 kg (90 lb).

Emballage et marquage

Envois de palettes

Les palettes qui contiennent plusieurs colis seront fractionnées. Conséquemment, veuillez vous assurer d'étiqueter séparément chaque colis.

Les palettes et plates-formes ne seront pas retournées à l'expéditeur, à moins d'avoir pris des dispositions spéciales avant l'expédition. Communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour savoir si FedEx Ground effectue le ramassage de palettes dans votre secteur. Il est interdit d'attacher un colis unique à une palette.

Structure en bois

Une structure en bois (pour soutenir les coins ou consolider le colis) qui fait partie intégrante d'un colis est acceptée, mais pourrait entraîner des frais de manutention spéciale.

Communiquez avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour en connaître davantage.

1. Vous devez respecter toutes les lois applicables (y compris, mais sans s'y limiter, les lois locales, provinciales, fédérales et internationales), y compris celles qui régissent l'emballage, le marquage et l'étiquetage de tous les envois.
2. Tous les envois doivent être préparés et emballés par l'expéditeur de manière à pouvoir être transportés sans danger dans des conditions de manutention normale. Tout article pouvant être endommagé à la suite de conditions particulières au transport terrestre ou aérien, telles des variations de température ou de pression atmosphérique, doit être protégé par un emballage adéquat. Chaque envoi doit porter les nom, adresse, numéro de téléphone et code postal de l'expéditeur et du destinataire de manière lisible et durable. Le code postal est essentiel au transport de l'envoi dans le système FedEx Ground. Des étiquettes d'adresse doivent être accolées sur les deux faces de chaque colis de l'envoi. Une étiquette supplémentaire doit être placée à l'intérieur de chaque colis.
3. On doit utiliser des emballages neufs ou comme neufs. Tous les emballages doivent être assez grands pour accepter du matériau de bourrage sur le dessus, le dessous et les côtés. Le contenu doit être correctement emballé pour éviter qu'il se déplace.

Il doit être comme neuf :

- l'emballage ne doit pas avoir de trous, de déchirures, de bosselures ou de plis;
- les boîtes ne doivent pas avoir de coin écrasé;
- toutes les étiquettes d'expédition et tous les codes à barres précédents doivent être couverts ou dissimulés.

4. Les rabats, les joints de fermeture et les bords doivent être solidement scellés au moyen d'un ruban d'emballage d'au moins 5 cm (2 po) de largeur. Dans le cas des articles que l'on ne peut emballer dans une boîte (tuyau d'échappement, silencieux de voiture, etc.), il faut emballer tous les côtés tranchants et l'étiquette d'adresse doit être apposée et fixée en place à l'aide de ruban autoadhésif avec lequel on aura fait le tour de l'article. On doit placer dans un contenant protecteur les porte-documents, valises, housses à vêtements,

caisses d'aluminium ou de plastique, emballages d'ordinateur ou autres articles similaires dont le fini extérieur risque d'être endommagé par du ruban adhésif, des étiquettes autocollantes, la saleté, le marquage ou autre type de dommage de surface occasionné par une manutention normale. Les roues ou roulettes normalement fixées sur des articles doivent avoir été retirées ou emballées.

5. L'emballage de tout article fragile (comprenant sans que cela soit limitatif, les appareils électroniques et électriques, le matériel d'évaluation scientifique, le verre fragile, le cristal, la porcelaine ou la vaisselle) doit être approuvé à l'avance par FedEx Ground avant que l'envoi ne soit effectué. FedEx Ground n'assume aucune responsabilité à l'égard de ce type d'envoi. Les clients peuvent faire évaluer leur emballage au service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx avant l'envoi. Pour connaître la marche à suivre en vue de faire vérifier et examiner un emballage, communiquez avec votre directeur de compte FedEx.
6. FedEx Ground peut, à sa seule discrétion, exiger d'un expéditeur de colis classés comme étant surdimensionnés, tel que défini dans la section « Restrictions sur les colis » ci-dessous et dans le Tarif FedEx Ground, de soumettre un échantillon d'emballage surdimensionné pour inspection et essai. L'échantillon doit passer le test préalable à l'envoi avec succès. Si l'expéditeur refuse de faire évaluer un échantillon de son emballage surdimensionné ou que le test échoue, FedEx Ground ne sera pas responsable des dommages qui pourraient survenir aux colis surdimensionnés de l'expéditeur.

Des essais spéciaux sont exigés pour :

- Les colis en longueur, dont les stores;
- Les colis plats, par exemple, les cadres et les peintures;
- Les liquides;
- Les vêtements et les abat-jour.

Veuillez suivre ces directives lorsque vous expédiez des liquides :

- Évitez les conteneurs à couvercle rentrant.
- Choisissez plutôt des conteneurs à couvercle qui se vissent, soudés ou munis de pinces.
- Notez qu'il est recommandé d'apposer un sceau de sécurité sur le couvercle d'une bouteille.
- Choisissez un emballage interne qui préviendra toute éventuelle fuite durant le transport.
- Obtenez de votre fournisseur de bouteilles et couvercles l'assurance écrite que ses procédés de serrage et de thermoscellage sont compatibles avec votre produit.
- Les contenants de peinture en métal doivent être munis de pinces ou d'une bague de retenue autour du couvercle avant l'expédition.

Les clients de FedEx Ground peuvent communiquer avec le service de conception et de réalisation d'emballage de FedEx au 1.800.633.7019 avant d'expédier leur envoi pour obtenir des renseignements et des conseils sur l'emballage et l'expédition.

Produits pharmaceutiques

Les envois de produits pharmaceutiques seront acceptés pourvu qu'ils soient conformes aux lois locales, provinciales et internationales. L'expéditeur est responsable du respect de toutes les lois applicables.

Service de ramassage et de livraison

(a) Service de ramassage

Des frais de ramassage sont facturés en sus des tarifs indiqués dans le Guide des services de FedEx, en vigueur au moment de l'envoi. Sur paiement des frais de ramassage applicables, FedEx Ground appellera chaque jour ouvrable l'établissement de l'expéditeur admissible, si nécessaire, afin de ramasser ses envois pour livraison. À la seule discrétion de FedEx Ground, une partie ou la totalité du transport, de la manutention ou du service des envois FedEx Ground peut être effectuée par Federal Express Corporation, Federal Express Canada Corporation ou d'autres transporteurs sélectionnés par FedEx Ground. FedEx Ground facturera le tarif applicable au service FedEx Ground choisi par l'expéditeur au moment de la remise. Les fonctionnalités et les services fournis par ces autres transporteurs peuvent différer de ceux fournis par FedEx Ground. Si FedEx Ground choisit un autre transporteur pour effectuer une partie ou la totalité du service choisi par l'expéditeur, les autres modalités (ou fonctionnalités et services) du service FedEx Ground continueront d'être régies par les modalités du service FedEx Ground contenues dans les présentes.

(b) Service de livraison

i. FedEx Ground n'offre pas de service de livraison restrictif et peut livrer à quelqu'un d'autre que la personne ou l'entité nommée à titre de destinataire. L'entreprise peut également effectuer une livraison indirecte. On entend par « livraison indirecte » une livraison à un destinataire autre que celui indiqué sur l'étiquette d'adresse. Le destinataire de la livraison indirecte doit être un voisin proche du destinataire réel et doit accepter de signer pour réceptionner le colis. Le chauffeur doit enregistrer la livraison indirecte dans son scanneur de livraison, puis laisser un avis à la porte dûment rempli à l'adresse réelle du destinataire, avec mention de l'adresse où a été laissé le colis. Pour les livraisons résidentielles, le chauffeur peut, à sa seule discrétion, laisser le colis sur place dans un endroit sûr, sans obtenir de signature, si aucune option de signature de livraison FedEx conflictuelle n'a été sélectionnée (voir la section « Options de signature de livraison »).

Si la livraison d'un envoi n'a pu être effectuée après la première tentative, nous essaierons, à notre gré, d'effectuer de nouveau la livraison ou de conserver l'envoi à notre succursale, puis de communiquer avec le destinataire pour obtenir des instructions. Le service de

livraisons répétées sera assuré sans frais supplémentaires. Un avis de tentative de livraison sera laissé à l'adresse du destinataire après chaque essai. À la suite de trois tentatives de livraison ou trois tentatives de communiquer avec le destinataire, ou après avoir gardé l'envoi durant cinq jours ouvrables, à compter de la date de réception de l'envoi et du dédouanement à la succursale de destination, celui-ci sera considéré comme non livrable (voir la section « Envois non livrables »). Quant aux envois destinés à une adresse domiciliaire aux États-Unis, après une tentative de livraison, nous tenterons, à notre gré, une nouvelle tentative de livraison ou garderons l'envoi à notre succursale et essaierons de communiquer avec le destinataire ou l'expéditeur pour obtenir d'autres directives. Après une période de cinq jours ouvrables à compter de la date de réception de l'envoi, l'envoi sera considéré comme non livrable (voir la section « Envois non livrables »).

Pour faciliter la livraison ou la décharge d'un envoi, FedEx peut, à sa seule discrétion, communiquer avec le destinataire pour obtenir des instructions de livraison, l'aviser qu'une livraison est planifiée ou complétée, ou qu'un envoi est disponible pour ramassage à un point de dépôt FedEx avec service de retenue. FedEx peut aussi permettre aux destinataires de demander à ce que leur livraison soit modifiée ou personnalisée par des moyens approuvés par FedEx lorsque ce service est disponible.

À notre seule discrétion, les envois dont la valeur déclarée est de 500 \$ ou plus en devises du pays de destination pourraient ne pas être livrés sans signature, même si ce type de livraison est autorisé.

Dans l'éventualité où un envoi ne peut être livré ou retourné ou si l'expéditeur ou le destinataire ne peut être contacté, l'envoi pourra être transféré ou supprimé, à la seule discrétion de FedEx Ground, avec ou sans préavis, et l'expéditeur, s'il est connu, accepte de payer tous les frais encourus pour le traitement de l'envoi. FedEx Ground ne communique généralement pas avec les expéditeurs pour les informer des colis retournés. Aucun remboursement des frais d'expédition originaux n'est effectué.

ii. Si un envoi est adressé à une boîte postale au Canada ou à une route rurale, une concession, un numéro de route secondaire ou une description cadastrale officielle au Canada parce qu'il n'existe pas d'adresse civique pour ces destinations, le code régional et le numéro de téléphone du destinataire doivent paraître sur l'envoi ou sur les documents. FedEx Ground pourra, à sa seule discrétion, tenter de communiquer avec le destinataire avant la livraison, utiliser un service postal ou un transporteur intermédiaire pour la livraison, ou communiquer avec le destinataire pour qu'il ramasse l'envoi au centre FedEx Ground le plus près. L'utilisation d'une adresse de boîte postale, de route rurale ou de concession, ou encore un numéro de route secondaire ou une description cadastrale officielle à titre d'adresse pourrait occasionner des retards de livraison. Nos délais de livraison courants et la garantie de remboursement FedEx ne s'appliquent pas aux envois adressés à une boîte postale, à une route rurale, à une concession, à un numéro de route secondaire ou à une description cadastrale officielle. S'il est impossible de localiser le destinataire après des efforts raisonnables, l'envoi sera considéré comme étant non livrable.

iii. FedEx Ground peut, à sa seule discrétion, utiliser un service postal, un transporteur intermédiaire, un service de transport de fret ou un autre transporteur pour les ramassages et les livraisons, ce qui peut nécessiter un délai additionnel et occasionner des restrictions de service. Notre remise d'un envoi à un service postal, à un transporteur intermédiaire, à un service de transport de fret ou à un autre transporteur constitue la livraison de l'envoi par nous à toutes fins utiles.

À la seule discrétion de FedEx Ground, une partie ou la totalité du transport, de la manutention ou du service des envois FedEx Ground peut être effectuée par Federal Express Corporation, Federal Express Canada Corporation ou d'autres transporteurs sélectionnés par FedEx Ground. FedEx Ground facturera le tarif applicable au service FedEx Ground choisi par l'expéditeur au moment de la remise. Les fonctionnalités et les services fournis par ces autres transporteurs peuvent différer de ceux fournis par FedEx Ground. Si FedEx Ground choisit un autre transporteur pour effectuer une partie ou la totalité du service choisi par l'expéditeur, les autres modalités (ou fonctionnalités et services) du service FedEx Ground continueront d'être régies par les modalités du service FedEx Ground contenues dans les présentes.

iv. Envois déposés pour livraison : Dans le cas des envois déposés pour livraison, soit les envois port payé en partance qui ont été déposés dans un terminal ou centre FedEx Ground spécialement désigné, les frais de retour d'un colis après trois tentatives de livraison ou lorsqu'un colis est refusé équivalent aux frais de transport à partir du point de dépôt d'origine jusqu'aux installations de l'expéditeur. L'expéditeur est responsable de la totalité des droits et taxes de retour.

v. Un envoi international ou à l'intérieur du Canada destiné à une adresse commerciale peut aussi être remis sans obtenir de signature attestant la livraison si le destinataire a accordé son autorisation en signant le formulaire de décharge de signature et l'entente d'indemnisation du destinataire (obtenus auprès de votre succursale locale de FedEx ou de votre directeur de compte de FedEx), ou encore en ligne sur FedEx Delivery Manager pour les envois vers les États-Unis.

vi. FedEx Ground peut, à sa discrétion, ne pas livrer ou ne pas tenter de livrer un envoi dans les délais de livraison du service demandé, si l'expéditeur ou le destinataire a demandé une livraison plus tardive ou informé FedEx que l'emplacement du destinataire allait être fermé ou non disponible lors du délai de livraison initialement demandé. Dans ce cas, des frais seront facturés selon le service initialement demandé par l'expéditeur. L'expéditeur ou le payeur est responsable de communiquer avec le destinataire

concernant toute demande de livraison tardive, ainsi que de connaître les jours et les heures où le destinataire peut accepter des livraisons FedEx.

(c) Supplément pour livraison résidentielle

Si une livraison résidentielle est à l'intérieur d'une zone de livraison rurale, déterminée par FedEx Ground selon certains codes postaux, les deux suppléments s'appliquent. Veuillez communiquer avec votre directeur de compte pour obtenir un complément d'information ou vous reporter au Tarif FedEx Ground pour déterminer le supplément pour livraison résidentielle applicable en vigueur au moment où l'envoi est effectué. Ce supplément est calculé par colis.

(d) Supplément pour zone rurale

Un supplément pour zone rurale est facturé lorsqu'un envoi est livré à certains codes postaux. Veuillez communiquer avec votre directeur de compte pour obtenir un complément d'information ou vous reporter au Tarif FedEx Ground pour déterminer le supplément applicable. Le supplément pour zone rurale est calculé par colis.

(e) Colis refusés

Si un envoi est refusé par le destinataire, ou ne peut être livré pour une raison ou une autre, FedEx Ground tentera de retourner l'envoi à l'expéditeur.

Plantes et matériel végétal

L'envoi de plantes et de matériel végétal par FedEx Ground n'est pas encouragé. FedEx Ground n'est pas responsable des dommages qui pourraient être occasionnés à ce matériel en cours de transport, ou en raison d'un retard de l'envoi. Si vous décidez d'expédier des plantes ou du matériel végétal, y compris des semis, des transplants et des fleurs coupées, vous devez vous conformer à la législation locale, provinciale et fédérale applicable. Les colis qui contiennent ces articles pourraient être examinés par des organismes gouvernementaux, ce qui pourrait entraîner des retards ou la saisie par des inspecteurs du gouvernement. FedEx Ground n'est pas responsable des dommages, des remboursements ou des crédits que peuvent entraîner ces retards ou saisies. (Voir les sections « Responsabilités non assumées » et « Garantie de remboursement »).

Protection des renseignements personnels

À titre d'expéditeur ou de destinataire d'un envoi, ou encore de tierce partie désignée aux fins de facturation, vous consentez à ce que FedEx recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels à votre sujet aux fins suivantes :

- assurer des services en temps opportun, fiables et à valeur ajoutée aux clients, y compris des services d'expédition à l'intérieur du Canada et à l'international, le suivi des envois, la gestion des comptes et la facturation, les services de logistique, la gestion de l'information et le soutien technique, le commerce électronique et les services connexes;
- établir des liens avec la clientèle et communiquer avec les clients;
- élaborer, mettre en œuvre, commercialiser et administrer des services à l'intention de la clientèle;
- contribuer à l'application de la loi, au recouvrement des dettes impayées à l'établissement et à l'évaluation des cotes de crédit et à la protection des intérêts commerciaux de FedEx et de sa clientèle;
- administrer et promouvoir les activités de FedEx;
- répondre aux exigences imposées par la loi.

Tout particulièrement, en ce qui a trait à un envoi, vous consentez à ce que FedEx divulgue des renseignements personnels à votre sujet à l'expéditeur, au destinataire ou à la tierce partie identifiée comme telle aux fins de facturation, selon le cas.

Vos renseignements personnels pourraient être transmis à une filiale de FedEx ou à un fournisseur de services tiers pour traitement. Ces renseignements pourraient aussi être retenus et traités par nos filiales et d'autres fournisseurs de services aux États-Unis et dans d'autres pays.

Marchandises prohibées

La liste qui suit comprend les marchandises que FedEx Ground refuse de transporter. Cette liste n'est pas exhaustive et peut être modifiée sans préavis. FedEx Ground se réserve le droit d'ouvrir et d'inspecter n'importe quel colis qu'on lui confie pour le transport, ainsi que de refuser et de retourner, de retenir ou de détruire tout envoi dont le transport lui paraît risqué ou illégal. L'expéditeur convient de ne pas remettre au transporteur des colis contenant des matières ou des marchandises dangereuses, à l'exception des « biens de consommation » et de « quantités limitées » tel que définis, étiquetés et emballés conformément à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* et à la réglementation sur les envois expédiés à l'intérieur du Canada. L'expéditeur consent à déclarer sur son manifeste chaque colis qui nécessite une manutention spéciale.

Les marchandises suivantes ne peuvent être transportées ni à l'intérieur du Canada, ni vers les États-Unis :

- Boissons alcoolisées;
- Animaux tels que des oiseaux, des poissons, des reptiles, des animaux morts ou empaillés (cette restriction ne s'applique pas aux envois à l'intérieur du Canada de produits de viande ou de poulet adéquatement emballés et destinés à la consommation humaine, ou aux envois à l'intérieur du Canada de fruits de mer comestibles tels que les homards vivants, le crabe ou d'autres types de poisson et de mollusques et crustacés

aussi destinés à la consommation humaine, pourvu que l'expéditeur se conforme à l'ensemble de la législation locale, provinciale et fédérale en vigueur);

- Objets de valeur inhabituelle, notamment les œuvres d'art, bijoux, pièces de collection et antiquités impossibles à évaluer;
- Cannabis ou marijuana, y compris le cannabis ou la marijuana pour usage récréatif ou médical, les graines, la résine ou les plants de cannabis et leurs dérivés, ainsi que les cannabinoïdes synthétiques et les accessoires liés au cannabis;
- Argent comptant, pièces de monnaie, devises, timbres, titres négociables, obligations, traites bancaires, effets d'encaissement rapide et autres instruments négociables équivalant à de l'argent comptant;
- Conteneurs de liquide dont le volume excède 32 l (8 gal) ou, en poids, 32 kg (70 lb);
- Articles contrefaits, y compris, sans s'y limiter, des articles portant une marque identique ou semblable à une marque déposée, sans autorisation ou supervision du propriétaire de cette marque déposée;
- Marchandises ou matières dangereuses : matières corrosives, explosifs, produits toxiques ou autres substances incluant les articles ORM-D (Autres articles réglementés, Groupe D) régis par la Federal Aviation Administration (FAA), Transport Canada ou Environnement Canada;
- Explosifs, pièces pyrotechniques, fusées éclairantes, allumettes;
- Armes à feu de toutes sortes (y compris les antiquités et leurs répliques), armes, munitions et pièces connexes;
- Marchandises inflammables;
- Fourrures;
- Déchets dangereux. Cela inclut, sans s'y limiter, les seringues ou les aiguilles hypodermiques usagées transportées pour stérilisation, recyclage ou en tant que déchets, et d'autres déchets de nature médicale;
- Cellules, tissus, fluides corporels, sang, produits sanguins, plasma ou tout autre dérivé de sang humain ou animal, sous forme liquide ou solide, infectieux ou non; déchets d'activités de soins à risque infectieux; cultures et échantillons pour diagnostic, réglementés ou non, infectieux ou non; tout produit réglementé et classé sous UN 2814, UN 2900, UN 3373 et UN 3291;
- Produits posant un risque respiratoire;
- Restes humains ou animaux, cadavres, organes, embryons, parties du corps humain, ou restes humains incinérés ou exhumés;
- Envois mal emballés;
- Articles ressemblant à une bombe, une grenade ou autre dispositif explosif, à l'exception des explosifs de la classe 1.4. Cela comprend, sans s'y limiter, des articles inertes tels que des articles de promotion et de nouveauté, du matériel d'instruction et des œuvres d'art;
- Mercure liquide, toute quantité, non inséré en tant que composant essentiel d'un produit ou d'une pièce d'équipement dans son état de fabrication original;
- Billets de loterie et dispositifs de jeu, là où interdit en vertu d'une législation fédérale/nationale, provinciale, d'état ou locale;
- Tout envoi humide, qui coule ou qui dégage une odeur nauséabonde;
- Pornographie;
- Tout envoi qui pourrait endommager le matériel ou d'autres envois, causer des délais ou blesser des préposés;
- Tout envoi qui exigerait de FedEx Ground l'obtention d'un permis ou d'une licence d'importation, d'exportation ou de transport spéciale;
- Tabac, cigarettes, produits du tabac;
- Bagages non accompagnés (interdits pour les envois vers les États-Unis, mais acceptables pour les envois à l'intérieur du Canada);
- Réservoir à essence usagé (plein ou vide), appareil usagé fonctionnant à l'essence ou équipement avec réservoir à essence intégré (plein ou vide). Les appareils ou réservoirs à essence neufs sont acceptés, pourvu qu'ils nous soient remis dans leur emballage d'origine, non ouvert;
- Produits et accessoires de vapotage, y compris les cigarettes électroniques et leurs composants, tout autre dispositif semblable qui repose sur la vaporisation ou l'aérosolisation, et tout liquide ou gel inflammable, indépendamment de la présence de nicotine, pouvant être utilisé avec un tel dispositif.

Marchandises qu'il est interdit d'expédier du Canada vers les États-Unis :

- Plantes, matières végétales, semences, y compris les fleurs coupées;
- Articles périssables, y compris, mais sans s'y limiter, les aliments, les produits alimentaires et les boissons périssables, les produits pharmaceutiques périssables, de même que tout autre article nécessitant une réfrigération ou un autre environnement contrôlé;
- Effets personnels et effets mobiliers. Articles usagés, pour usage personnel et non destinés à la vente. Ces articles comprennent, sans s'y limiter, des bagages expédiés avant ou à la suite d'un voyage, des vêtements usagés, des bijoux, des articles de toilette, des appareils électroniques personnels, des bâtons de golf, des meubles, de la

vaisselle, des livres, des œuvres d'art et des articles de décoration intérieure;

- Médicaments d'ordonnance (pour usage personnel ou commercial), et ce, même si l'envoi a répondu aux exigences établies par les organismes gouvernementaux, ou a été exempté des exigences applicables;
- Déchets ou ordures à éliminer;
- Terre ou saleté, y compris les échantillons et toute terre ou saleté utilisés pour les analyses en laboratoire ou d'autres analyses;
- Marchandises nécessitant une licence d'exportation ou tout type d'autorisation d'exportation, y compris les ententes ou les exceptions/exemptions de licence, peu importe la valeur. Ces marchandises comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :
 - Articles qui nécessitent une licence d'importation du département d'État américain ou un permis d'exportation canadien;
 - Tout envoi transporté en vertu d'un carnet ATA;
 - Toute marchandise assujettie à la réglementation commerciale sur le Processus de Kimberley pour les diamants bruts.

Marchandises prohibées par la loi :

FedEx Ground refuse de transporter tout envoi prohibé par la loi ou en vertu de règlements de toute administration nationale, provinciale ou locale dans les pays de destination ou d'origine. FedEx Ground refuse de transporter les matières et les marchandises dangereuses assujetties à la réglementation du département du Transport (DOT) américain, de la Federal Aviation Administration (FAA), de l'Association du transport aérien international (IATA), de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), de Transport Canada, ou d'Environnement Canada, ainsi qu'à la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* du Canada, à la *Loi sur la protection de l'environnement* du Canada, à la *Loi sur les explosifs* du Canada, à la *Loi sur l'énergie atomique* du Canada, à la *Loi sur la sûreté et la réglementation nucléaires* du Canada, à n'importe quelle loi provinciale sur le transport des marchandises dangereuses ou la protection de l'environnement ou aux *US Code of Federal Regulations*, article 49.

Preuve de livraison

Vérification de la livraison : L'expéditeur peut obtenir une preuve de livraison, y compris la date, en communiquant avec le Service à la clientèle de FedEx au 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339, ou une preuve de livraison sur fedex.ca/suivi. Il n'y a aucuns frais pour ce service.

Estimation de tarif

Toute estimation de tarif et de service indiquée par les employés et mandataires, représentants et entrepreneurs de FedEx Ground est fournie à titre indicatif seulement, selon les renseignements fournis par l'expéditeur. Le tarif ou le service final peut varier selon l'envoi réellement confié à FedEx Ground et l'application des présentes Modalités du service FedEx Ground. FedEx Ground n'est pas responsable des écarts, quels qu'ils soient, entre l'estimation de tarif ou de service indiquée avant le traitement de l'envoi et le tarif et les frais que nous vous facturons, et aucun redressement, remboursement ou crédit ne sera fait ou octroyé à la suite de tels écarts.

Les tarifs de base de FedEx Ground équivalent aux tarifs publiés dans le présent Guide des services de FedEx à fedex.ca/tarifs au moment de l'envoi. Pour obtenir un tarif, l'expéditeur doit indiquer le poids de son colis. Une fraction de livre ou de kilogramme sera arrondie à la livre ou au kilogramme supérieur pour déterminer le poids du colis. Visitez fedex.ca/obtenir_tarifs pour obtenir des renseignements sur les tarifs et les délais de livraison. Lorsqu'un expéditeur désigne un courtier donné pour dédouaner un envoi international, le tarif ne comprend pas les frais de courtage, les droits ou les taxes qui s'appliquent. Lorsqu'un expéditeur accepte le service de courtage inclus et qu'il est le payeur des droits, des taxes et des frais de courtage, le tarif peut comprendre des frais de déclaration en douane qui apparaîtront sur une ligne séparée, mais ne comprendra pas les droits, les taxes et les frais de dédouanement.

Refus ou rejet des envois

FedEx Ground se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser ou de retourner un colis non autorisé ou un colis ou un envoi si, à son avis, il pose un danger, est non sécuritaire, son transport est interdit par la loi, ou qu'il risque de salir, tacher ou endommager la propriété d'autres expéditeurs ou du matériel, le personnel ou un sous-traitant de FedEx Ground, qu'il est mal enveloppé ou emballé, ou qu'il est impossible à transporter pour des raisons économiques ou pratiques. On doit emballer et envelopper les colis de façon qu'ils soient conformes aux indications concernant les essais sur les envois de moins de 68 kg (150 lb). L'expéditeur accepte de ne confier à FedEx Ground aucun envoi de marchandises ou matières dangereuses, à l'exception des « biens de consommation » et des « quantités limitées », comme définis dans la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses* pour les envois expédiés à l'intérieur du Canada.

Retours

Les options de retour FedEx Ground comprennent le Service de retour de colis (SRC) FedEx GroundSM, le Retour des colis avec étiquette de rappel FedEx Ground, l'étiquette de retour imprimée FedEx et l'étiquette de retour par courriel FedEx. Les options de retour de colis sont assujetties à toutes les autres modalités fournies dans la section sur le règlement des réclamations, ainsi qu'aux Modalités du service FedEx Ground. Le contenu d'un envoi à retourner est sujet aux mêmes restrictions et limites concernant les marchandises

prohibées que l'envoi original. Les colis qui contiennent des matières dangereuses ne sont pas admissibles aux options de retours FedEx Ground, à l'exception des colis expédiés par un expéditeur préapprouvé qui utilise le Service de retour de colis FedEx Ground.

NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX, LA PARTIE À L'ORIGINE D'UN ENVOI À RETOURNER FEDEX DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS, SERA FACTURÉE POUR CEUX-CI ET ACCEPTE DE LES ACQUITTER, ET CE, MÊME EN CAS D'INSTRUCTIONS À L'EFFET CONTRAIRE, SI LE DESTINATAIRE OU LA TIERCE PARTIE REFUSE DE PAYER. CES FRAIS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES FRAIS DE RAMASSAGE, LES FRAIS DE MANUTENTION SPÉCIALE ET LES DROITS ET TAXES QUE NOUS AVONS DÉBOURSÉS.

(a) Service de retour de colis (SRC)

Pour adhérer au Service de retour des colis (SRC), l'expéditeur doit obtenir une autorisation écrite de la part de FedEx Ground. La responsabilité maximale de FedEx Ground en ce qui a trait aux colis retournés par le SRC est limitée à 100 \$, à moins qu'une valeur supérieure soit déclarée, jusqu'à un maximum de 1 000 \$, au moment de la remise de l'envoi, et que les frais afférents aient été acquittés (voir la section Valeur déclarée et limite de responsabilité). La responsabilité maximale en ce qui a trait à l'étiquette de retour imprimée FedEx ou l'étiquette de retour par courriel FedEx est limitée à 100 \$ à moins qu'une valeur déclarée supérieure ne soit déclarée au moment de la remise de l'envoi et que les frais afférents aient été acquittés, conformément au Guide des services de FedEx. Voir la section « Valeur déclarée et limites de responsabilité » pour obtenir un complément d'information. L'expéditeur peut déclarer une valeur pouvant aller jusqu'à 50 000 \$ pour les colis retournés au moyen du service d'étiquette de rappel FedEx Ground. La valeur déclarée de l'étiquette de rappel FedEx Ground ne peut dépasser la valeur déclarée de l'envoi original. L'expéditeur ne peut déclarer une valeur pour un colis retourné à FedEx Ground au moyen d'une étiquette de rappel pour dommages. FedEx Ground ne sera pas responsable des dommages éventuels causés à un envoi, ou d'une réclamation, à la suite de l'utilisation d'une option de retour, à moins que le colis ait été perdu en cours de route ou que le messenger ait noté des dommages visibles au moment de la livraison. FedEx Ground n'est pas responsable des dommages cachés aux articles retournés par le SRC, une étiquette de retour imprimée FedEx ou une étiquette de retour par courriel FedEx. La réception de biens sans notification écrite de dommages sur le bordereau de livraison constitue la preuve prima facie que les biens ont été livrés en bon état. La responsabilité de FedEx Ground pour pertes ou dommages occasionnés à un envoi retourné autorisé ne peut excéder le moindre de la valeur réelle des dommages ou de la valeur déclarée. Toutes les autres modalités se rapportant aux réclamations FedEx Ground et, dans l'ensemble, au tarif, s'appliquent aux colis expédiés par l'entremise d'une option de retour FedEx Ground.

(b) Étiquette de rappel FedEx Ground (envois à l'intérieur du Canada seulement)

1. L'expéditeur peut demander le rappel d'envois déjà livrés à fedex.ca/etiquettederappel et en indiquant le lieu de ramassage des envois en cause, y compris le numéro de suivi original. Les demandes d'étiquettes de rappel par l'entremise du Service à la clientèle de FedEx seront interrompues à compter du 31 janvier 2021.
2. Les clients peuvent également utiliser ce service pour effectuer le ramassage de colis dans un lieu différent.
3. Des frais supplémentaires seront facturés pour les services de retour des colis avec étiquette de rappel FedEx Ground, en sus des frais de transport normaux.
4. Ce service est disponible à l'intérieur du Canada seulement. Il n'est pas offert pour les envois FedEx International Ground.
5. Les colis qui font l'objet d'un retour avec étiquette de rappel FedEx Ground ne sont admissibles à aucune réduction ni ristourne.

Envois non livrables

Un envoi est considéré comme étant non livrable s'il ne peut être livré pour des raisons qui comprennent, sans s'y limiter, les suivantes :

- Le destinataire refuse de payer un envoi à facturer au destinataire.
- Le destinataire d'un envoi retenu à un centre ne peut pas être contacté ou il ne récupère pas l'envoi.
- Le destinataire refuse l'envoi avant, pendant ou après la livraison.
- L'adresse de livraison du destinataire ne peut pas être localisée.
- L'adresse de l'envoi est située dans une région non desservie par FedEx.
- Le contenu ou l'emballage de l'envoi est endommagé à un point tel qu'il est impossible de le réemballer.
- L'envoi risque de causer des dommages à la propriété, des dommages ou des retards aux autres envois, ou des blessures au personnel.
- L'envoi contient des articles prohibés.
- Le bureau du destinataire est fermé.
- Aucune personne appropriée n'a été en mesure d'accepter l'envoi au lieu de livraison à la première tentative ni lors des tentatives subséquentes.
- L'envoi n'est pas adéquatement emballé.
- L'envoi contient des colis non autorisés (voir la section « Restrictions sur les colis » [dimensions et poids]).
- FedEx doit retourner l'envoi à l'expéditeur.
- Le colis a été remis sans étiquette de code-barres FedEx.

- (a) Le service FedEx Ground peut retourner les envois non livrables aux frais du payeur. Un envoi non livrable pourra être retourné par le service FedEx Ground sans frais additionnels si la non-livraison a pour cause des dommages à l'envoi causés par FedEx. Toutefois, si l'envoi ne peut être livré pour toute autre raison, FedEx Ground se réserve le droit de facturer des frais de retour au payeur original, en sus des frais de transport originaux.
- (b) Notre politique sur la garantie de remboursement ne s'applique pas aux envois non livrables ou retournés.
- (c) FedEx se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans avis, de vendre, détruire ou aliéner les envois non livrables. En remettant un envoi, l'expéditeur convient de transférer, par actes et instruments, le titre du contenu des envois non livrables à FedEx et convient de payer tous les coûts liés à la vente, à la destruction ou à l'aliénation de ces envois.

Modalités du service international

Les modalités de service qui suivent s'appliquent exclusivement aux envois internationaux.

A. Facturation

(1) Facturation. Des droits, taxes et frais de courtage peuvent être imposés sur le contenu des envois à destination internationale. Les droits, taxes et frais de courtage pourront être facturés à l'expéditeur si le destinataire ou la tierce partie refuse de les payer. Les frais au compte de l'expéditeur en devises autres que le dollar américain seront convertis en dollars américains, en utilisant le taux de change hebdomadaire du *Wall Street Journal* correspondant à la date de ramassage de l'envoi. Des frais de service peuvent s'appliquer.

Nonobstant toute directive de paiement contraire, l'expéditeur demeure responsable de tous les frais se rapportant à un envoi, y compris, mais sans s'y limiter, les droits ou les taxes que FedEx Ground a déboursés. L'expéditeur est responsable de remplir correctement toutes les sections des documents d'exportation requis et d'inscrire des renseignements exacts sur l'envoi dans toute solution d'expédition électronique ou logiciel utilisé.

(2) Responsabilité du paiement. L'expéditeur est responsable de tous les frais, y compris les frais de transport, droits de douane, frais de courtage, pénalités gouvernementales, amendes et taxes, ainsi que les frais juridiques et dépens de FedEx Ground, relativement à l'envoi qu'il confie à FedEx Ground. L'expéditeur est également responsable de tous les coûts que FedEx Ground pourrait avoir à assumer en rapport avec le retour des envois à l'expéditeur ou leur entreposage, dans l'attente de leur disposition.

B. Dédouanement

FedEx Ground peut s'occuper du dédouanement en ce qui a trait aux envois FedEx International Ground aux États-Unis (service de courtage inclus). Lorsque FedEx Ground s'occupe du dédouanement, des frais de déclaration en douane peuvent s'appliquer, et paraîtront sur la facture des droits et taxes applicables. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, dont entre autres : frais de dédouanement associés aux frais de compte-garantie, frais pour ligne additionnelle, dédouanement après les heures, frais d'acheminement au courtier, enregistrement de numéro d'entreprise, réclamations des droits et taxes ou modifications, licences d'importation, exceptions pour documents de faible valeur, rectification de déclaration de faible valeur, exceptions aux déclarations de faible valeur, frais de dédouanement auprès d'autres organismes gouvernementaux, frais d'entreposage, transferts en douane, et autres frais spéciaux de courtage. Le service de courtage inclus est offert pour les envois FedEx International Ground traités au moyen d'une solution automatisée, mais vous pouvez choisir votre propre courtier en douane.

1. Exportations. Tous les envois traversant des frontières internationales doivent être dédouanés dans le pays de destination avant la livraison au destinataire.

Visitez le Centre de préparation des documents de FedEx sur fedex.ca ou composez le 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 pour connaître les exigences en matière de documents de douane. Tous les envois à l'international autres que des documents doivent comprendre une description et une valeur commerciale pour les douanes, même s'ils ne sont pas destinés à la vente.

L'expéditeur consent à fournir toute la documentation requise pour le dédouanement et certifie que toutes les déclarations et tous les renseignements figurant sur ladite documentation, incluant la documentation soumise par voie électronique, sont vrais et exacts. L'expéditeur autorise FedEx Ground à transmettre toute l'information concernant les envois, quelle que soit la nature de cette information, à tout organisme gouvernemental ou de réglementation qui en fait la demande. L'expéditeur comprend que la production de fausses déclarations peut entraîner des amendes administratives et des sanctions pénales, dont la confiscation, la destruction et la vente de l'envoi.

Si l'expéditeur ne remplit pas tous les documents requis pour le transport, ou si les documents soumis ne conviennent pas aux services ou aux destinations indiqués, l'expéditeur autorise par la présente FedEx Ground, dans la mesure où la loi le permet, à remplir, corriger ou remplacer les documents pour l'expéditeur, et ce, aux frais de l'expéditeur. Toutefois, FedEx Ground n'est pas tenue de le faire.

Dans l'éventualité où un autre type de facture commerciale est nécessaire pour effectuer la livraison de l'envoi et que FedEx Ground remplit ce document, les modalités de service du présent Guide continueront de s'appliquer.

En vertu du règlement douanier américain, il faut fournir le numéro de sécurité sociale (SSN), dans le cas d'un particulier, et le numéro d'identification de l'employeur (EIN) — Internal Revenue Service — du destinataire américain pour certains envois exportés aux États-Unis.

Cette information doit être incluse sur la facture commerciale pour tous les envois vers les États-Unis. L'EIN ou le SSN doit se trouver dans les dossiers du Service des douanes des États-Unis. Tout changement d'adresse d'une société, de l'EIN ou du SSN doit être fourni à FedEx Ground pour qu'elle puisse tenir son système à jour. Les envois qui arrivent aux États-Unis sans le bon numéro EIN ou SSN peuvent être retenus jusqu'à ce que l'on ait obtenu cette information du destinataire ou par un autre moyen. Cette exigence s'applique aux envois exportés aux États-Unis requérant une déclaration officielle.

Lorsque des envois sont retenus par la douane ou d'autres organismes en raison d'une documentation erronée ou manquante, FedEx Ground peut essayer d'en aviser le destinataire ou l'expéditeur, en conformité avec les lois locales. Si le destinataire ou l'expéditeur est incapable de fournir l'information ou la documentation demandée, l'envoi pourra être déclaré non livrable. FedEx Ground se dégage de toute responsabilité à l'égard de son incapacité à effectuer une livraison en raison d'une documentation erronée ou manquante. FedEx Ground se dégage de toute responsabilité à l'égard de son incapacité à aviser le consignataire ou l'expéditeur. Les envois retenus par la douane ou d'autres organismes en raison d'une documentation erronée ou manquante exigeront un temps de transport additionnel. FedEx Ground se réserve le droit de signaler le blocage, le refus ou le rejet de tout envoi conformément aux sanctions économiques et aux lois sur le contrôle des exportations canadiennes ou autres. Lorsque la loi l'exige, y compris conformément aux lois applicables sur le contrôle des exportations et les sanctions, FedEx Ground peut également retenir un envoi indéfiniment et/ou demander toute autorisation gouvernementale requise pour retourner ou détruire cet envoi et, dans ces cas, ne sera pas responsable des pertes ou des dommages qui pourraient en résulter.

Sauf indication ci-dessous, et là où la loi locale le permet, FedEx Ground s'occupera du dédouanement de vos envois auprès des douanes et autres organismes de réglementation, et FedEx pourrait avancer ou déboursier les droits et taxes au nom du payeur (sous réserve des politiques de crédit de FedEx).

QUE DES FRAIS DE DÉDOUANEMENT SOIENT IMPOSÉS OU NON ET NONOBTANT TOUTE AUTRE DISPOSITION INDIQUÉE DANS LES PRÉSENTES, EN CE QUI A TRAIT AUX ACTIVITÉS ENTREPRISES PAR FEDEX CONCERNANT LES MARCHANDISES IMPORTÉES AU CANADA OU EXPORTÉES DU CANADA, FEDEX NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE D'AUCUNE PÉNALITÉ IMPOSÉE À FEDEX OU À VOUS-MÊME EN VERTU DU RÉGIME DE SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES (« PÉNALITÉS RSAP »), ET CE, MÊME SI CETTE PÉNALITÉ DÉCOULE D'UNE NÉGLIGENCE DE FEDEX, ET VOUS CONVEZ D'INDEMNISER FEDEX POUR TOUTE PÉNALITÉ RSAP QUI POURRAIT LUI ÊTRE IMPOSÉE.

Dans certains cas et à sa discrétion, FedEx Ground pourrait accepter des instructions des destinataires en vue d'utiliser un autre courtier que celui désigné par FedEx Ground ou par l'expéditeur.

Les envois de documents autres que personnels, entre bureaux et commerciaux (à l'exception des actions négociables, des effets d'encaissement rapide et autres instruments négociables équivalents à de l'argent, qui ne sont pas acceptés) pourraient nécessiter un délai de livraison plus long en raison des procédures de dédouanement. Les envois auxquels il faut joindre des documents supplémentaires pourraient aussi nécessiter un délai de livraison plus long.

C'EST À VOUS QU'IL INCOMBE DE REMPLIR CORRECTEMENT LA DOCUMENTATION NÉCESSAIRE ET DE DONNER UNE DESCRIPTION COMPLÈTE ET ADÉQUATE, DE MÊME QUE LA VALEUR, DE LA MARCHANDISE. Vous êtes responsable et garant du respect de tous les traités internationaux, lois, règlements, ordres et exigences gouvernementaux, y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements en matière de douane et d'importation de tous les pays vers lesquels ou à partir, au sein ou au-dessus desquels votre envoi est transporté. Vous acceptez de fournir les renseignements et de remplir les documents nécessaires afin de vous conformer à ces traités internationaux, lois, règlements, ordres et exigences. FedEx Ground n'assume aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne pour tout préjudice résultant de votre dérogation à cette clause.

Si l'expéditeur n'accepte pas le service de courtage inclus pour un envoi FedEx International Ground aux États-Unis et désigne plutôt son propre courtier en douane pour le dédouanement de cet envoi, les présentes Modalités FedEx Ground continueront de s'appliquer à un tel envoi sous réserve des modifications suivantes :

- (1) Garantie de remboursement FedEx. Si l'expéditeur désigne un courtier particulier pour un envoi, cet envoi ne sera pas admissible à la garantie de remboursement FedEx.
- (2) FedEx n'avancera pas, ne payera pas et ne facturera pas les droits et taxes d'un envoi si l'expéditeur désigne un courtier pour son envoi.
- (3) FedEx Ground se réserve le droit de retourner l'envoi ou de procéder à son dédouanement si le courtier désigné ne peut être déterminé, s'il ne peut dédouaner l'envoi, ou si l'on n'a pas fourni tous les renseignements nécessaires à son sujet (y compris ses nom, adresse, téléphone et code postal). Si FedEx s'occupe du dédouanement de l'envoi, toutes les modalités FedEx Ground applicables du présent Guide des services de FedEx s'appliquent.

2. Importations. Les envois provenant de l'extérieur du Canada et devant être livrés au Canada sont assujettis aux tarifs locaux ainsi qu'aux Modalités de service applicables de FedEx Ground.

Les présentes Modalités du service FedEx Ground comprennent les modalités sur l'importation et le dédouanement des envois à destination du Canada. La réglementation des douanes canadiennes exige de l'importateur, lorsque celui-ci est une entreprise, qu'il fournisse son numéro d'import-export, identifié par le code RM dans le numéro d'entreprise à 15 chiffres de Revenu Canada. Cette information doit être inscrite sur la facture commerciale pour toutes les importations au Canada. Les envois qui arrivent au Canada sans numéro d'entreprise ou avec un numéro d'entreprise erroné peuvent être retenus jusqu'à ce que cette information puisse être obtenue auprès du destinataire ou d'une autre source.

C. Droit d'inspection

FedEx Ground se réserve le droit, mais n'y est pas tenue, d'ouvrir et d'inspecter n'importe quel colis qui lui est confié pour le transport.

D. Droits et taxes

Pour accélérer le dédouanement, FedEx peut choisir d'avancer ou de déboursier le montant des droits et des taxes au nom de l'importateur. Un agent ou un employé de FedEx Ground peut communiquer avec l'importateur pour confirmer les dispositions concernant le remboursement des sommes avancées. On peut généralement facturer les droits et les taxes à l'expéditeur ou au destinataire.

Si un destinataire à qui l'on demande un remboursement refuse de payer les droits et les taxes exigés, FedEx Ground peut les facturer à l'expéditeur. Si l'expéditeur refuse de prendre les dispositions nécessaires en vue du remboursement, l'envoi pourra faire l'objet d'une ordonnance générale ou être placé dans un entrepôt sous douane. L'expéditeur demeure responsable de tous les frais avancés par FedEx.

Dans certains cas, FedEx Ground peut exiger des importateurs qu'ils payent les droits et taxes avant ou au moment de la livraison de l'envoi. Ces importateurs comprennent entre autres des clients qui n'ont pas une bonne cote de crédit, des clients qui n'ont pas de numéro de compte FedEx valide, de nouveaux clients FedEx Ground, des clients d'hôtels et des services au sein d'institutions.

E. Colis refusés

L'expéditeur peut choisir de faire retourner l'envoi en cas de refus par le destinataire ou lorsque l'envoi ne peut être livré pour une quelconque raison.

Si l'envoi est retourné à l'expéditeur, ce dernier est responsable à la fois du paiement des frais de transport originaux et des frais de retour. La totalité des droits et taxes, imposés dans le pays de destination aussi bien que le pays d'origine au moment du retour, sont aussi à la charge de l'expéditeur. Tous les frais de retour sont payables immédiatement sur demande.

F. Supplément selon la zone de livraison

Un supplément sera facturé pour tous les envois expédiés du Canada à destination de certains codes postaux commerciaux et résidentiels aux États-Unis. Un supplément pour zone résidentielle sera aussi facturé pour les codes postaux résidentiels. Veuillez consulter fedex.ca/tarifs pour obtenir la liste des codes postaux faisant l'objet d'un supplément.

G. Code postal et numéro de téléphone

Le code postal, le numéro de téléphone et le nom de la personne-ressource du destinataire sont des renseignements indispensables et doivent apparaître sur la facture commerciale et l'étiquette d'adresse.

H. Options de retour et d'importation

Les envois retournés des États-Unis au moyen des Options de retour FedEx Ground, ou les envois traités au moyen de la fonctionnalité Créer un envoi à importer sur fedex.ca sont régis par le Tarif FedEx Ground, édition américaine. Consultez fedex.ca/retoursinternationaux pour obtenir un complément d'information sur les envois à retourner.

EN CE QUI A TRAIT AUX ENVOIS TRAITÉS AU MOYEN DE LA FONCTIONNALITÉ CRÉER UN ENVOI À IMPORTER SUR [FEDEX.CA](https://fedex.ca), NONOBTANT TOUTE INSTRUCTION DE PAIEMENT DONNÉE À FEDEX, LA PARTIE À L'ORIGINE DE L'ENVOI À IMPORTER FEDEX DEMEURE ULTIMEMENT RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS, SERA FACTURÉE POUR CEUX-CI ET ACCEPTE DE LES ACQUITTER, ET CE, MÊME EN CAS D'INSTRUCTIONS À L'EFFET CONTRAIRE, SI LE DESTINATAIRE OU LA TIERCE PARTIE REFUSE DE PAYER. CES FRAIS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES FRAIS DE MANUTENTION SPÉCIALE ET LES DROITS ET TAXES QUE NOUS AVONS DÉBOURSÉS.

I. Garantie de l'expéditeur

L'expéditeur garantit que chaque article de chaque envoi sera accompagné des documents d'exportation requis, sera correctement décrit sur la facture commerciale, sera admissible au transport par FedEx Ground et sera correctement marqué, adressé et emballé pour assurer un transport sûr, dans des conditions de manutention ordinaires.

J. Lois et sanctions relatives au contrôle à l'exportation

FedEx ne transporte pas d'envois qui contreviennent aux lois sur le contrôle à l'exportation. Vous êtes responsable et garant du respect de l'ensemble des lois, des sanctions, des règles et des règlements applicables, notamment les Export Administration Regulations,

les International Traffic in Arms Regulations, les Foreign Assets Control Regulations des États-Unis et les lois sur le contrôle à l'exportation, les règles et la réglementation de tous les pays ou territoires vers lesquels votre envoi est transporté ou à partir, au sein ou au-dessus desquels il l'est. Vous convenez et garantissez de vous conformer à toutes les sanctions applicables du gouvernement des États-Unis interdisant l'exportation ou la réexportation de biens, de services ou de technologies vers ou à partir des pays, des territoires et des régions énumérés par le gouvernement des États-Unis unilatéralement ou en coordination avec les sanctions d'autres pays. De plus, vous convenez et garantissez que vous vous conformerez aux contrôles et aux sanctions relatives à l'exportation qui interdisent l'expédition de marchandises originaires ou fabriquées dans des pays, des territoires ou des régions assujettis à des sanctions, à moins d'avoir une licence ou une autre exception légale applicable.

Tous les envois avec service de retour de FedEx qui sont acheminés dans un pays tiers doivent aussi se conformer aux lois, règles et règlements sur le contrôle à l'exportation et les sanctions des États-Unis, ainsi qu'aux exigences du pays du premier départ. Vous êtes responsable et acceptez de fournir les renseignements et les documents nécessaires, à joindre sur la lettre de transport aérien, afin de vous conformer à ces lois, règles et règlements sur le contrôle à l'exportation et les sanctions.

À moins d'avoir obtenu une licence ou une autorisation du gouvernement pertinent, ou à moins que les lois, règles ou règlements applicables le permettent, vous acceptez et garantissez expressément que vous ne remettrez aucun envoi à FedEx si vous ou l'une des parties concernées par l'envoi êtes inscrits sur l'une des listes de contrôle à l'exportation ou de sanctions publiées ou tenues à jour par le département du Trésor des États-Unis, le département du Commerce des États-Unis, le département d'État des États-Unis, le gouvernement du Canada et toute autre autorité compétente. En outre, vous convenez et garantissez que vous n'êtes pas détenu ou contrôlé par une partie quelconque assujettie à des sanctions financières du gouvernement des États-Unis ou d'autres sanctions financières gouvernementales applicables, et que vous ne tenterez pas d'expédier un colis à une entité détenue ou contrôlée par une telle partie.

Vous acceptez de signaler les expéditions nécessitant une licence ou un permis d'exportation et les expéditions soumises à des contrôles réglementaires préalables à l'exportation, et de fournir à FedEx les renseignements et les documents nécessaires pour respecter les lois et les règlements applicables. Il vous incombe, à vos frais, de déterminer les exigences applicables en matière de licences ou de permis d'exportation pour un envoi, d'obtenir les licences ou les permis requis et de vous assurer que le consignataire est autorisé conformément aux lois et aux règlements applicables du pays d'origine, du pays de destination et des pays ou territoires qui revendiquent la compétence sur les marchandises. De plus, il vous incombe de veiller à ce que l'utilisation finale ou l'utilisateur final des articles expédiés ne contreviennent à aucune politique de contrôle à l'exportation limitant certains types d'exportations, de réexportations et de transferts d'articles assujettis aux Export Administration Regulations des États-Unis ou à d'autres exigences semblables en matière d'exportation.

Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous ou toute autre personne pour tout préjudice ou dépense – y compris, sans s'y limiter, les pénalités et les sanctions applicables, ou le rejet, le blocage ou la destruction de votre envoi – résultant de votre dérogation aux lois, règles ou règlements en matière de contrôle à l'exportation, de sanctions ou de douane.

Exonération de garantie

FedEx Ground n'offre aucune garantie, expresse ou tacite, et se dégage expressément de toute garantie.