



Guide de démarrage rapide



Aidons votre entreprise à expédier avec Purolator!

Merci d'avoir fait de Purolator votre partenaire de messagerie. Depuis plus de 50 ans, nous tenons les promesses du Canada et nous avons établi un des réseaux de transport le plus étendu du pays.

Le guide de démarrage rapide de Purolator vous expliquera comment effectuer les principales tâches d'expédition, notamment la création et le suivi d'un envoi, la planification d'une cueillette et la commande de fournitures, en plus de vous fournir des coordonnées additionnelles à utiliser si vous avez des questions.

Expédition en ligne | purolator.com

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Pour obtenir tous les détails et des renseignements additionnels sur les services et solutions de Purolator, veuillez consulter les [Modalités et conditions de service de Purolator](#) sur le site purolator.com.

Expédition en ligne | purolator.com

Grâce au système d'expédition en ligne de Purolator (Purolator Expédition^{MC} en ligne), vous pouvez effectuer rapidement les principales activités d'expédition. Sur le site **purolator.com**, vous pouvez facilement créer des envois sortants et de retour, planifier des cueillettes, estimer les délais et les frais d'expédition, commander des fournitures d'expédition et plus encore.

Après la confirmation de votre inscription et avoir ouvert une session dans votre compte, vous pourrez voir le tableau de bord de votre compte. Dans le tableau de bord, vous pouvez faire le suivi de vos envois récents, planifier des cueillettes en temps réel et accéder au profil de votre compte en un seul clic. Utilisez les liens rapides sur le côté gauche pour accéder aux fonctions courantes, comme [Créer un envoi](#) et [Prévoir une cueillette](#).

Commencez dès maintenant!

Inscription au système d'expédition en ligne

1. Rendez-vous sur le site **purolator.com** et cliquez sur le lien [S'inscrire maintenant](#).

2. Sélectionnez *Enregistrer votre numéro de compte d'entreprise de Purolator*. Remplissez la section Détails de l'utilisateur et cliquez sur le bouton [Suivant](#).

The screenshot shows the login interface with the following elements:

- Form fields for "Nom d'utilisateur" and "Mot de passe".
- A checkbox for "Mémoriser" (Remember me).
- Links for "Avez-vous oublié votre mot de passe?" and "Avez-vous oublié votre nom d'utilisateur?".
- A link for "S'inscrire maintenant" (Sign up now).
- A red "Ouverture de session" (Log in) button.
- An "OU" (OR) separator.
- A link for "Expédiez en tant qu'invité" (Ship as guest) with a small icon.

The screenshot shows the registration form with the following sections:

- A progress bar at the top with three steps: "Coordonnées de l'utilisateur", "Information d'expédition et de facturation", and "Terminez l'inscription".
- A section titled "Coordonnées de l'utilisateur" with instructions: "Pour expédier en ligne, veuillez choisir l'une des options suivantes: 1. Créer un compte d'entreprise de Purolator, 2. Enregistrer votre numéro de compte d'entreprise de Purolator." Below this is a box for "Vous avez un envoi à expédier immédiatement?" with a "Suivant" button.
- A "Détails de l'utilisateur" section with fields for: Prénom, Nom, Adresse courriel, Adresse courriel (repeated), Code d'utilisateur, Langue préférée, Créer un mot de passe, Répétez le mot de passe, Question secrète, and Réponse à la question secrète.
- A red "Suivant" button at the bottom right.

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

3. Saisissez vos renseignements pour l'expédition et la facturation ainsi que votre numéro de compte. Acceptez la licence du système d'expédition en ligne de Purolator et cliquez sur le bouton **S'inscrire**.

4. Après la confirmation en ligne de votre inscription, vous recevrez un courriel de la part de Purolator vous demandant d'activer votre inscription. Cliquez sur le lien d'activation dans le courriel.

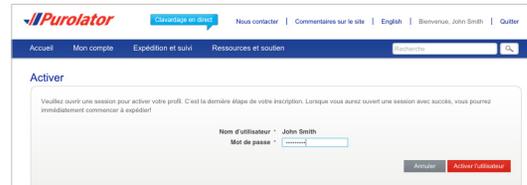
CONSEIL : Si vous ne recevez pas votre courriel d'activation dans l'heure, vérifiez votre filtre de pourriels et assurez-vous d'ajouter Purolator à votre liste d'expéditeurs sécuritaires. Vous pouvez également vous rendre sur le site **purolator.com** pour renvoyer le courriel d'activation. Si vous continuez d'avoir des problèmes, veuillez contacter l'équipe de soutien pour les modes d'expédition, au 1 800 459-5599.

> Expédition en ligne | purolator.com Inscription au système d'expédition en ligne

- Configurer ou modifier les préférences par défaut
- Estimer le délai et le coût
- Commander des fournitures
- Créer un envoi
- Annuler un envoi
- Prévoir une cueillette
- Faire le suivi d'un envoi
- Gérer les comptes
- Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement
Coordonnées

5. Le lien du courriel vous amène à la page d'activation de l'utilisateur. Saisissez votre mot de passe et cliquez sur le bouton **Activer l'utilisateur** afin de compléter l'inscription de votre compte et l'inscription au système d'expédition en ligne.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

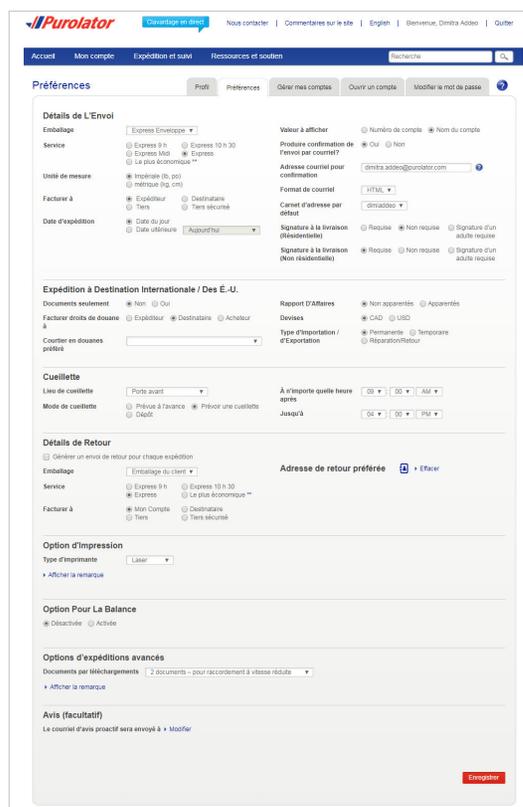
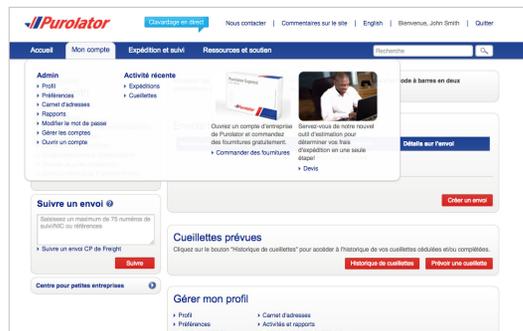
Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Saisissez les détails de l'envoi afin d'indiquer clairement le type de colis et le niveau de service dont vous avez besoin.

1. À partir du tableau de bord, sous Gérer mon profil, cliquez sur *Préférences*. Ou sélectionnez vos préférences dans le menu déroulant Mon compte.
2. Personnalisez votre compte avec vos paramètres de préférence relatifs aux renseignements sur les envois, aux expéditions vers les É.-U. et internationales, aux renseignements sur les retours et plus encore.
3. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**. Une fenêtre contextuelle confirmera vos changements.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

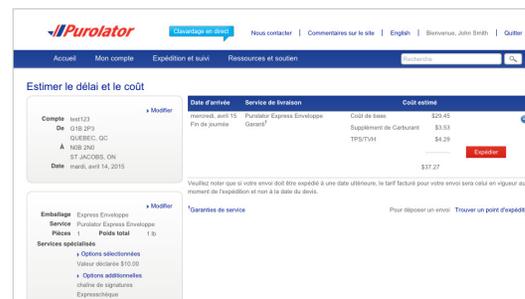
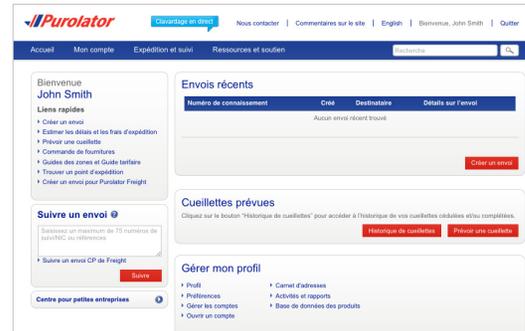
- Estimer le délai et le coût
- Commander des fournitures
- Créer un envoi
- Annuler un envoi
- Prévoir une cueillette
- Faire le suivi d'un envoi
- Gérer les comptes
- Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Estimer le délai et le coût

1. Cliquez sur *Estimer les délais et les frais d'expédition* dans le menu déroulant Expédition et suivi ou dans les liens rapides à la page d'accueil.
2. Sélectionnez le compte que vous voulez utiliser, remplissez le formulaire, les champs De, À, Date et Emballage, puis cliquez sur le bouton **Devis**.
3. Passez en revue la date de livraison, le type de service et les détails relatifs aux coûts. Sélectionnez l'option de livraison que vous désirez. Cliquez sur le bouton **Expédier** pour **Créer un envoi**.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

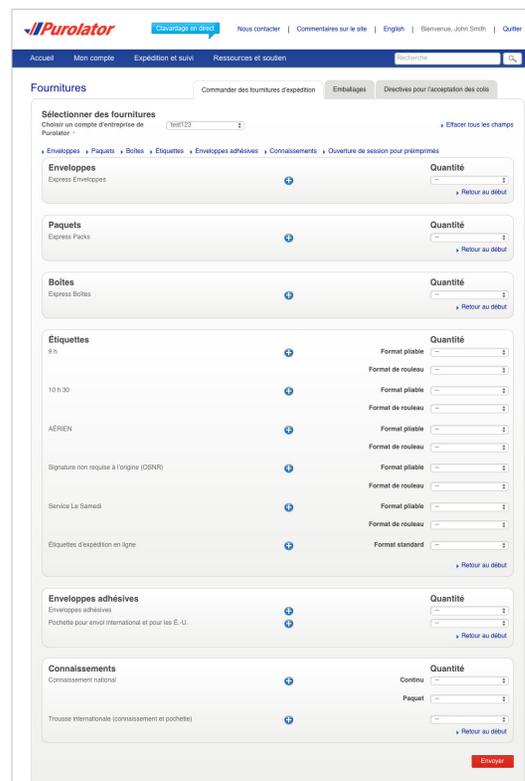
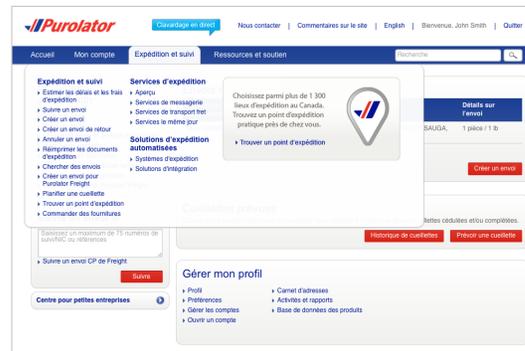
Commander des fournitures

Les emballages et les fournitures de Purolator vous sont fournis gratuitement. En utilisant les fournitures d'expédition de Purolator, vous vous assurez de toujours respecter les **directives d'emballage**.

1. Dans le menu Expédition et suivi, sélectionnez *Commander des fournitures*.
2. À l'aide du menu déroulant Quantité, sélectionnez le nombre d'articles que vous voulez commander. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Envoyer**.

CONSEIL : Cliquez sur l'icône  pour obtenir une description détaillée de l'article, y compris les dimensions, la description et les exigences d'étiquetage.

CONSEIL : Nos étiquettes « décoller et coller » peuvent être utilisées avec les imprimantes à jet d'encre et laser et doivent être apposées sur les envois créés avec le système d'expédition en ligne.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

3. Saisissez vos commentaires additionnels ou vos demandes, vérifiez les détails de la commande, puis cliquez sur le bouton **Commande**.

The screenshot shows the Purolator website interface for online shipping. The top navigation bar includes the Purolator logo, a 'Cliquez ici si vous...' button, and links for 'Nous contacter', 'Commentaires sur le site', 'English', 'Bienvenue, John Smith', and 'Quitter'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Accueil', 'Mon compte', 'Expédition et suivi', and 'Ressources et soutien'. The main content area is titled 'Fournitures' and has sub-tabs for 'Commander des fournitures d'expédition', 'Emballages', and 'Directives pour l'acceptation des colis'. The 'Confirmer la commande' section contains a table with the following data:

Articles	Quantité
Enveloppes adhésives	25 Enveloppes adhésives

Below the table is a 'Commentaires et requêtes' text input field. To the right, the 'Détails sur l'envoi' section shows 'Compte d'entreprise de Purolator' and 'test123'. The 'Adresse d'expédition' section includes a 'Modifier' link and the following address details: 'John Smith', '5999 ANGLISARY ROAD', 'MISSISSAUGA, Ontario', 'Canada, L5B 3T6', '1-416-939-1212', and 'dfo@purolator.com'. At the bottom right, there is a checkbox for 'Cliquez ici pour confirmer l'adresse d'expédition des fournitures' and a 'Commande' button.

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Créer un envoi

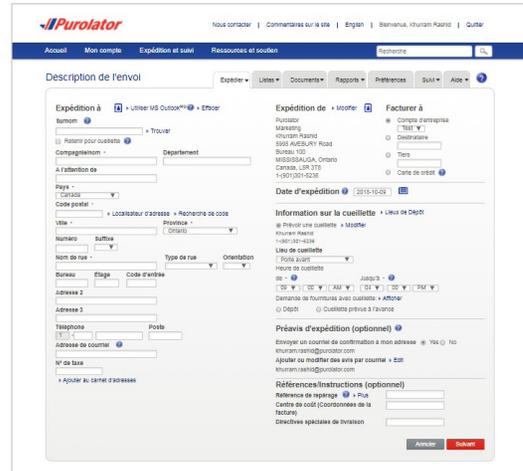
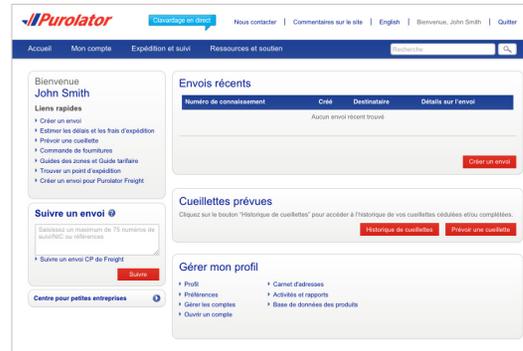
1. Sélectionnez *Créer un envoi* dans le menu déroulant Expédition et suivi ou dans les liens rapides à la page d'accueil.

2. Remplissez les champs Expédition à, Facturer à, Date d'expédition, Information sur la cueillette et les champs facultatifs Préavis d'expédition ou Références/Instructions. Confirmez que votre adresse figurant dans le champ Expédition de est exacte. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Suivant**.

CONSEIL : Cliquez sur les icônes  pour obtenir des définitions détaillées ou des directives.

CONSEIL : Cliquez sur le lien *Ajouter au carnet d'adresses* au bas des renseignements de la section Expédition à. Après avoir ajouté l'adresse, il vous suffit de cliquer sur l'icône  pour accéder aux destinataires ou aux expéditeurs sauvegardés.

CONSEIL : Utilisez la fonction d'avis proactifs afin de vous informer ou d'informer votre ou vos clients du moment où un envoi a été livré ou en cas d'exception.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

3. Saisissez les détails d'expédition du colis, notamment le type d'emballage, le service, le nombre de pièces, le poids total et toute autre option d'expédition.

CONSEIL : Assurez-vous que votre colis respecte les directives pour l'acceptation des envois de Purolator. Les **directives** relatives à la taille, à l'emballage et aux étiquettes se trouvent sur le site **purolator.com**.

CONSEIL : Avant de confirmer votre envoi, cliquez sur le bouton **Estimation** afin d'obtenir un devis pour votre envoi incluant les frais de transport de base, les suppléments et les taxes en une seule étape!

4. Cliquez sur le bouton **Expédier maintenant** pour compléter votre envoi.

REMARQUE : Si vous expédiez aux É.-U. ou vers une destination internationale et qu'il ne s'agit pas d'un envoi de documents, le système vous invitera à remplir le formulaire de douanes après la saisie des renseignements sur l'envoi.

5. Confirmez les renseignements sur votre envoi, notamment les adresses, la date d'expédition et les renseignements sur l'emballage. Si vous trouvez des erreurs, cliquez sur **Annuler envoi** et créez-en un nouveau.

Document	Directives	Format d'impression	Copies requises	Télécharger sous format PDF
Commissaire national - Lettre	Apposer un commissaire par pièce	Lettre 0.711	1	Attacher et imprimer

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

6. Cliquez sur le bouton **Afficher et imprimer** pour accéder à vos documents d'expédition.



Pour produire une étiquette de retour :

1. Après avoir saisi les détails sur l'envoi, cochez la case *Produire les étiquettes de retour de l'envoi pour inclure avec votre envoi* et cliquez sur le bouton **Suivant**.

2. Vérifiez les adresses Retour de et Retour à. Remplissez les champs Facturer à et Options d'expédition, sélectionnez les options de mise à niveau et remplissez les champs facultatifs Avis ou Références/Instructions. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Expédier maintenant**.

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

3. Confirmez les renseignements sur votre envoi, notamment les adresses, la date d'expédition et les renseignements sur l'emballage. Si vous trouvez des erreurs, cliquez sur **Annuler envoi** et créez-en un nouveau.

Document	Directives	Format d'impression	Copies requises	Télécharger sous
Connaissement national - Laser	Apposer un connaissement par pièce	Laser 8.5" x 11"	1	Afficher et imprimer

4. Cliquez sur le bouton **Afficher et imprimer** pour accéder à vos documents d'expédition, y compris à votre étiquette de retour.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

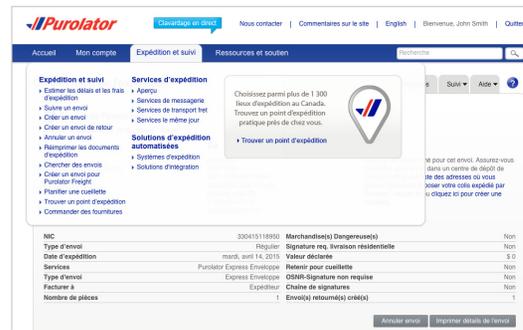
Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Annuler un envoi

Vous pouvez annuler un envoi jusqu'à 23 h 59 min 59 s HE le jour où il a été créé. Après cette heure, et lorsque vous recevez votre facture de Purolator contenant le numéro d'identification du colis (NIC) applicable, vous pourrez soumettre une demande de crédit au Service des comptes débiteurs. Vous pouvez nous appeler au 1 888 SHIP-123 pour obtenir de l'aide.

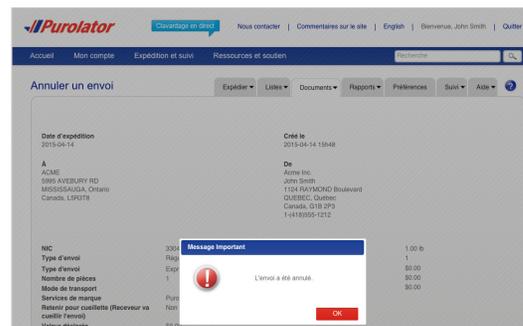
1. Dans le menu déroulant Expédition et suivi, cliquez sur *Annuler un envoi*.



2. Dans la liste des envois créés, sélectionnez l'envoi que vous désirez annuler, puis cliquez sur le bouton **Annuler envoi**.



3. Confirmez votre demande en cliquant sur le bouton **OK** dans la fenêtre contextuelle. Cliquez sur le bouton **OK** une fois de plus pour passer en revue les détails de l'annulation.



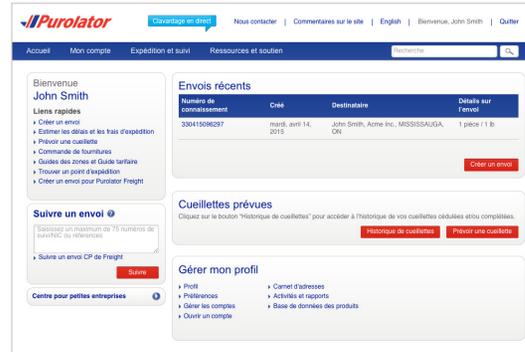
> Expédition en ligne | purolator.com

- Inscription au système d'expédition en ligne
- Configurer ou modifier les préférences par défaut
- Estimer le délai et le coût
- Commander des fournitures
- Créer un envoi
- Annuler un envoi**
- Prévoir une cueillette
- Faire le suivi d'un envoi
- Gérer les comptes
- Soumettre une réclamation

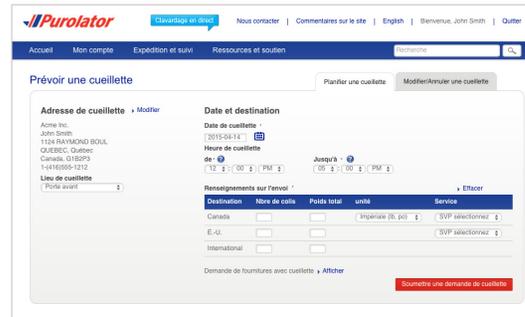
- Options de facturation et de paiement
- Coordonnées

Prévoir une cueillette

1. Sélectionnez *Prévoir une cueillette* dans le menu déroulant Expédition et suivi ou dans les liens rapides à la page d'accueil.

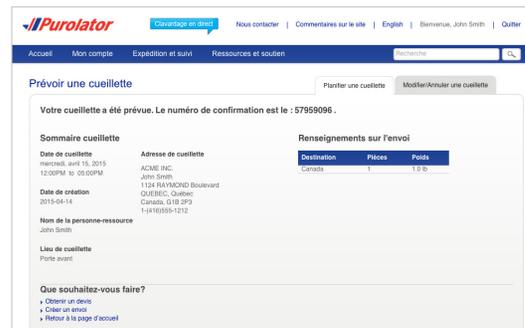


2. Confirmez que l'adresse de cueillette est exacte et saisissez la date, la destination et les renseignements sur l'envoi.



CONSEIL : Si vous voulez recevoir des fournitures de Purolator au moment de la cueillette, cliquez sur le lien *Afficher*, puis sélectionnez une Purolator Express^{MD} Enveloppe, un Purolator Express^{MD} Pack ou une enveloppe adhésive pour votre envoi.

3. Cliquez sur le bouton **Soumettre une demande de cueillette** afin de planifier votre cueillette.



CONSEIL : Si vous voulez modifier ou annuler une cueillette prévue, cliquez sur l'onglet *Modifier/Annuler une cueillette* dans le coin supérieur droit.

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Faire le suivi d'un envoi

1. À l'écran d'accueil, saisissez le numéro de suivi ou le numéro d'identification du colis (NIC) d'un envoi récent (ne saisissez pas les espaces) dans le champ Suivre un envoi. Cliquez ensuite sur le bouton **Suivre**.

Ou, dans le menu déroulant Expédition et suivi, cliquez sur *Suivre un envoi*. Saisissez le numéro de suivi ou le NIC d'un envoi récent (ne saisissez pas les espaces) dans le champ Suivre un envoi. Cliquez ensuite sur le bouton **Suivre**.

REMARQUE : Vous pouvez effectuer le suivi de 75 NIC à la fois. Chaque NIC doit être séparé par un des éléments suivants : nouvelle ligne, espace, virgule ou point-virgule.

2. Un sommaire de l'envoi affichera l'état du colis, ainsi que les renseignements sur l'envoi. Si le colis a été livré, la signature sera disponible dans le système dans les 24 heures.

Si vous effectuez le suivi d'un envoi contenant plusieurs colis, l'état de chacun d'eux sera indiqué à la page d'accueil. Il vous suffit de cliquer sur le numéro de suivi désiré pour obtenir plus de renseignements au sujet de ce colis.

Date	Heure locale	Ville	Description
15 juil. 2014	7 h 16	Mississauga (Westwood), ON	Envoyé vers le CLARISSA à SAL. COLPAC.
15 juil. 2014	8 h 41	Mississauga (Westwood), ON	Dans un véhicule pour livraison
15 juil. 2014	1 h 56	Toronto (Sort Clorix Tr), ON	A quitté le centre de tri
15 juil. 2014	1 h 43	Toronto (Sort Clorix Tr), ON	Arrivé au centre de tri
14 juil. 2014	19 h 47	Toronto (Sort Clorix Tr), ON	A quitté le centre de tri
14 juil. 2014	19 h 38	Toronto (Bramptonville Vile), ON	Arrivé au centre de tri
14 juil. 2014	17 h 42	Toronto (Bramptonville Vile), ON	Quitté par Purolator à ETOBICOKE ON

> Expédition en ligne | purolator.com

- Inscription au système d'expédition en ligne
- Configurer ou modifier les préférences par défaut
- Estimer le délai et le coût
- Commander des fournitures
- Créer un envoi
- Annuler un envoi
- Prévoir une cueillette
- Faire le suivi d'un envoi**
- Gérer les comptes
- Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

CONSEIL : Cliquez sur le lien *Afficher la preuve de livraison et la signature* et saisissez l'un des renseignements suivants : numéro de compte d'entreprise de Purolator, code postal d'origine ou code postal de destination afin de voir la preuve de livraison.

CONSEIL : Utilisez la fonction Avis par courriel pour demander à recevoir un avis dès la livraison de l'envoi.

Authentification

Pour obtenir d'autres détails sur l'envoi, veuillez fournir l'un des renseignements suivants :

Compte d'entreprise de Purolator

[Soumettre](#)

Code postal d'origine

[Soumettre](#)

Code postal de destination

[Soumettre](#)

Carterpage en direct
Nous contacter
Commentaires sur le site
English

Page d'accueil
Demander
Expédition et suivi
Ressources et soutien

Détails de suivi

Etat de l'envoi

Envoies
Cueilli
En transit
Livré

Etat du colis

Nombre de suivi du colis: 60331769902

✔

Livré

Mardi 15 juil. 2014 7 h 16

Requies: Claretta

Produit	Purolator Express	Expéditeur	175 GALAXY BOULEVARD
Poids approx. de l'envoi	1 lb.	Mississauga, ON, CA	
Date d'expédition	14 juil. 2014	Destinataire	5995 AVEBURY RD
Références	200737625316 APING 2014-07-14 16:25:00	Mississauga, ON, CA	

Sommaire de l'envoi

Nombre de colis	Etat
40331769902	Livré
Colis 3 à 1 de 1	

Date	Heure locale	Ville	Description
13 juil. 2014	7 h 16	Mississauga (retrouvé), ON	Expéditeur à CLARETTA R. TAL. COURR. de HEAD OFFICE MAILROOM 5995 AVEBURY RD L4R0T6
13 juil. 2014	6 h 41	Mississauga (retrouvé), ON	Dans un véhicule pour livraison
15 juil. 2014	1 h 56	Toronto Sort Centre Tlc, ON	A quitté le centre de tri
15 juil. 2014	1 h 43	Toronto Sort Centre Tlc, ON	Arrivé au centre de tri
14 juil. 2014	19 h 47	Toronto Sort Centre Tlc, ON	A quitté le centre de tri
14 juil. 2014	19 h 38	Toronto (détachée Vile), ON	Arrivé au centre de tri
14 juil. 2014	17 h 42	Toronto (détachée Vile), ON	Cueilli par Purolator de WORLDLYNX WIRELESS à 175 GALAXY BLVD 200 ET TORONTO MISSISSAUGA ON

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

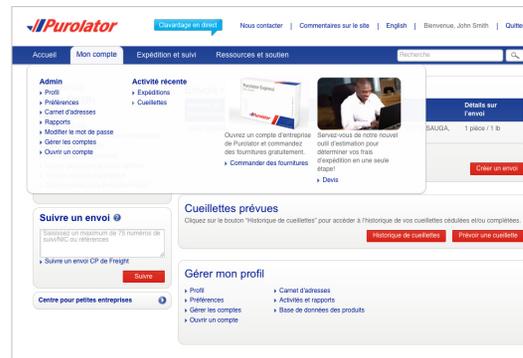
17 Guide de démarrage rapide | Expédition en ligne

Promesses tenues™

Gérer les comptes

Ici, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les numéros de compte associés à votre profil.

1. Dans le menu déroulant Mon compte, sélectionnez *Gérer les comptes*.

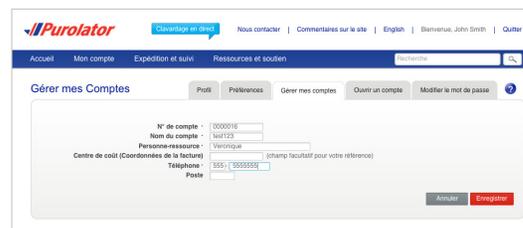


2. Pour ajouter un compte, cliquez sur le bouton

Ajouter compte



3. Saisissez votre numéro de compte, le nom et les coordonnées, puis cliquez sur le bouton **Enregistrer**.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

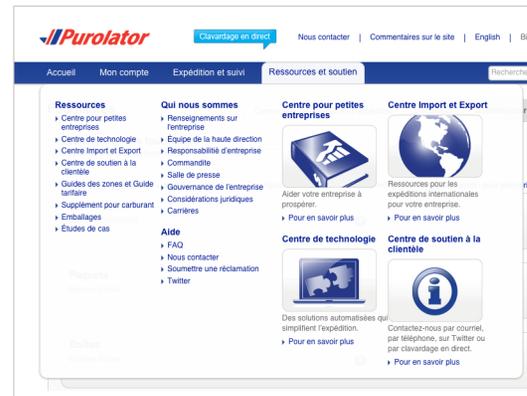
Coordonnées

Soumettre une réclamation

Si un envoi est manquant ou endommagé ou si des pièces sont perdues en raison de dommages à un envoi, vous pouvez soumettre une réclamation en suivant ces étapes simples :

1. Rendez-vous sur le site **purolator.com**, et dans le menu déroulant Ressources et soutien, cliquez sur *Soutien à la clientèle*.

Ou dans le menu déroulant Ressources et soutien, sélectionnez *Centre de soutien à la clientèle* dans la section Aide, puis *Soumettre une réclamation*.



> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

2. Remplissez le formulaire et saisissez l'information sur le demandeur, l'expéditeur et le destinataire. Cliquez sur le bouton **Suivant** pour soumettre votre réclamation.

3. Votre réclamation sera analysée et un spécialiste des réclamations vous contactera dans les 24 heures afin de discuter des documents justificatifs à produire et des délais de traitement à prévoir. Veuillez conserver tous les articles endommagés et l'emballage jusqu'à la fin du processus de réclamation. Si vous avez besoin d'aide, veuillez composer le 1 800 461-0540 pour demander l'aide de l'un de nos agents.

REMARQUE : Veuillez noter que toutes les réclamations seront évaluées conformément aux **Modalités et conditions de service de Purolator**.

CONSEIL : Avez-vous besoin d'aide additionnelle? Visitez le **Centre de soutien à la clientèle**, qui se trouve dans le menu déroulant Ressources et soutien du site **purolator.com**; vous y trouverez des FAQ, nos coordonnées, le formulaire de réclamation et bien plus encore.

The screenshot shows the Purolator website's claim submission interface. At the top, there's a navigation bar with 'Purolator' logo, 'Casseage en direct', and links for 'Nous contacter', 'Expéditeurs des É.-U.', 'Commentaires', and 'English'. Below the navigation is a 'Centre de soutien à la clientèle' section with a sidebar menu containing: 'Page d'accueil du Centre soutien à la clientèle', 'Foire Aux Questions', 'Soumettre une réclamation' (highlighted), 'Nous contacter', 'Modifier les coordonnées de votre compte', 'Occasions pour agents d'expédition', 'Twitter', and 'Légende de la facture'. The main content area is titled 'Soumettre une réclamation' and features a 'Reclamations' header with a photo of a customer service agent. Below this is a form with the following sections:

- Reclamation:** Includes fields for 'Raison de la réclamation', 'Montant de la réclamation (\$)', 'Nombre de colis (N°)', 'Date d'expédition de l'envoi', 'Numéro de recherche ou de cas', 'Numéro de référence interne', and 'Briève description'.
- Demandeur:** Includes fields for 'Nombre de compte du demandeur', 'Prénoms', 'Nom', 'Entreprise', 'Téléphone', and 'Courriel'.
- Adresse du demandeur:** Includes dropdown for 'Pays', 'Code postal', 'Ville', 'Province', 'Numéro de rue', 'Nom de la rue', 'Type de rue', and 'Orientation'.
- Expéditeur:** Includes a checkbox 'L'expéditeur est le demandeur' and fields for 'Prénoms', 'Nom', 'Entreprise', 'Téléphone', 'Courriel', 'Pays', 'Code postal', 'Ville', 'Province', 'Numéro de rue', 'Nom de la rue', 'Type de rue', and 'Orientation'.
- Destinataire:** Includes a checkbox 'Le destinataire est le demandeur' and fields for 'Prénoms', 'Nom', 'Entreprise', 'Téléphone', 'Courriel', 'Pays', 'Code postal', 'Ville', 'Province', 'Numéro de rue', 'Nom de la rue', 'Type de rue', and 'Orientation'.

A red 'Suivant' button is located at the bottom of the form.

> Expédition en ligne | purolator.com

Inscription au système d'expédition en ligne

Configurer ou modifier les préférences par défaut

Estimer le délai et le coût

Commander des fournitures

Créer un envoi

Annuler un envoi

Prévoir une cueillette

Faire le suivi d'un envoi

Gérer les comptes

Soumettre une réclamation

Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Options de facturation et de paiement

Les factures de Purolator sont envoyées chaque semaine ou chaque mois*. Le délai de paiement est de 14 jours à partir de la date de la facture. Votre facture de Purolator comprend les sections suivantes :

1. Votre sommaire des envois – Un survol des activités d'expédition survenues durant la période de facturation.

Page 1 de 3

Purolator

Date de la facture JJ/MM/AA
Numéro de compte 1234567
Numéro de la facture 123456789

NOM DU CLIENT
A/S, CONTACT
ADRESSE
VILLE, PROVINCE, CODE POSTAL

Sommaire de vos frais	
Montant total de cette facture	79,23 \$
Votre paiement est dû le 7 mar. 2014	
Sommaire des envois facturés à votre compte	
Envois expédiés	2 62,60 \$
Envois reçus (en port dû)	0 0,00 \$
Envois de 3 ^{ème} partie	0 0,00 \$
Supplément pour carburant	7,51 \$
Total partiel	70,11 \$
Total TVH (page suivante pour plus de détails)	9,12 \$

Créez vos étiquettes d'expédition en ligne sur purolator.com et économisez sur chaque envoi que vous expédiez. Notre système de validation des adresses permet de réduire le nombre d'erreurs, permettant la livraison à bon port de votre envoi. Le supplément pour correction de l'adresse est facturé pour chaque colis lorsque l'adresse du destinataire est incorrecte, incomplète ou floue. Visitez le site purolator.com pour télécharger nos Modalités et conditions de service.

Nombre total d'envois 2
Nombre total de pièces expédiées 2

Contactez-nous

2. Page(s) Détails de votre facture – Une liste détaillée de chacun de vos envois.

Page 2 de 3

Purolator

Date de la facture JJ/MM/AA
Numéro de compte 1234567
Numéro de la facture 123456789

Détails de votre facture

TVH ON	9,12 \$
Total TVH	9,12 \$

Renseignements à propos de votre facture

Comment calculer vos frais d'expédition?

Les frais d'expédition sont basés sur une combinaison du poids et du volume de votre envoi. Nous arrondissons les poids à la livre ou au kilo supérieur. Si vous aviez un 'poids déclaré' pour votre envoi, ce dernier a été repesé dans notre établissement et le poids exact a été utilisé pour calculer vos frais d'expédition.

Questions quant aux frais d'expédition?

Si vous avez des questions concernant vos frais ou si vous désirez un ajustement à votre facture, veuillez nous contacter au 1 800 313-4357. Notez bien que vous devez nous contacter dans un délai de moins de 90 jours à compter de la date de votre facture.

Guide simplifié des codes de service

3. Votre page Paiement – Une liste détaillée de tous les frais avec un talon de paiement.

Purolator

Numéro de compte 2092938 Montant dû: 66 641,54 \$
Numéro de la facture 427196569 Montant dû d'ici le: 17 avr. 2015

Comment payer votre facture

Montant payé \$

111	X	2092938	427196569	06664154
-----	---	---------	-----------	----------

• Par chèque, libellé à l'ordre de Purolator Inc., accompagné de ce talon.
• Par carte de crédit en appelant au: 1 866 313-4357, Option 1.
• Par transfert électronique de fonds ou par versement EDC (20 en appelant au: 1 800 328-4963, poste 2319)

PUROLATOR INC.
P.O. BOX 7006
31 ADELAIDE STREET EAST
TORONTO, ON M5C 3E2

* Le compte doit être en règle et ne sera accepté que s'il est inscrit au centre de facturation en ligne de Purolator.

Expédition en ligne | purolator.com

> Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Payer votre facture :

1. En ligne

Le centre de facturation en ligne de Purolator est la façon la plus rapide, la plus simple et la plus écologique de voir et de payer vos factures. Vous avez également la possibilité de payer par carte de crédit ou par transfert électronique de fonds (TEF). De plus, vous éviterez ainsi de payer le supplément pour facture papier et vous aiderez à protéger l'environnement.

Pour vous inscrire ou pour obtenir de plus amples renseignements, visitez la page purolator.com/facturation.

2. Par téléphone

Service	Téléphone	Heures d'ouverture (heure locale)
Paiement par carte de crédit	Téléphone : 1 866 313-4357	Lundi au vendredi : 8 h 00 à 19 h
Programme de paiement automatique	Téléphone : 1 800 326-4963 poste 23433	Lundi au vendredi : 8 h à 17 h Un message vocal peut être laissé en dehors des heures d'ouverture. Un représentant du service à la clientèle sera heureux de vous rappeler dans les 48 heures.

3. Par la poste

Si les envois ont été portés à votre compte de Purolator, nous acceptons le paiement par chèque (y compris les chèques du caissier) et les mandats bancaires. Veuillez envoyer votre paiement à l'adresse :

Purolator Inc.
C.P. 4800, Stn Main, Concord (Ontario) L4K 0K1

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide, veuillez nous contacter, au 1 866 313-4357, et un représentant du service à la clientèle sera heureux de vous aider.

Expédition en ligne | purolator.com

> Options de facturation et de paiement

Coordonnées

Coordonnées

Vous avez besoin d'aide additionnelle? Purolator est là.

Soutien pour le programme Récompenses de Purolator pour entreprises^{MC}

Nos spécialistes du programme Récompenses de Purolator pour entreprises^{MC} sont là pour vous soutenir et répondre à vos besoins. Contactez l'un de nos spécialistes afin d'en savoir plus sur les économies et les avantages du programme.

1 855 711-7277

recompensespourentreprises@purolator.com

Clavardage en direct

Pour obtenir un service d'aide sur le pouce, il vous suffit de cliquer sur la bulle **Clavardage en direct** qui se trouve dans la partie supérieure de tous les écrans sur le site **purolator.com**. Sélectionnez votre sujet, puis cliquez sur le bouton **Clavarder maintenant** pour commencer à communiquer avec un représentant de Purolator.

Renseignements sur l'expédition : 9h à 18h (heure de l'est)

Renseignements sur la facturation : 9h à 16h30 (heure de l'est)

Soutien Technique : 9h à 18h (heure de l'est)

Renseignements Généraux : 9h à 18h (heure de l'est)

Récompenses de Purolator pour entreprises : 9h à 17h00 (heure de l'est)

Service à la clientèle de Purolator

1 888 SHIP-123 (1 888 744-7123)

custserv@purolator.com

Service des réclamations

1 800 461-0540

claims@purolator.com

Soutien technique

1 800 459-5599

onlineshipping@purolator.com

Facturation

1 866 313-4357

Ontario à Colombie-Britannique – OntarioARCenter@purolator.com

Québec à Terre-Neuve-et-Labrador – AR@purolator.com

Expédition en ligne | purolator.com

Options de facturation et de paiement

> **Coordonnées**



Découvrez la manière dont Purolator peut
répondre aux besoins de votre entreprise
sur le site [purolator.com](https://www.purolator.com).

