



## POLITIQUE DE GESTION DES DÉLAIS DE RÉPONSE – FOIRE AUX QUESTIONS

### Principes de la politique

#### Comment la politique fonctionne-t-elle?

Les fleuristes qui exécutent une commande doivent rejeter celle-ci dans un délai de deux heures ouvrables suivant sa réception quand ils sont incapables de l'exécuter et de la livrer de façon satisfaisante à la date demandée. Si un fleuriste qui exécute une commande ne la rejette pas à temps ou ne la livre pas à la date demandée, des frais risquent d'être portés au débit de son relevé de compte et crédités à celui du fleuriste qui envoie la commande.

#### Quelles sont les exigences de la politique de gestion des délais de réponse et quels sont les frais exigés en cas de non-respect de la politique?

Le tableau suivant énonce les exigences de la politique de gestion des délais de réponse et les frais exigés en cas de non-respect de la politique (en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2011).

<b>POLITIQUE DE GESTION DES DÉLAIS DE RÉPONSE FTD</b>	
Omission de refuser une commande dans un délai de deux heures ouvrables après sa réception <b>ou</b> omission de refuser une commande avant 11 h (heure locale du fleuriste) si la commande a été reçue après 17 h le jour précédent (du lundi au vendredi) <b>ou</b> Omission de refuser une commande avant 11 h (heure locale du fleuriste) si la commande a été reçue après 13 h le jour précédent (samedi et dimanche)	<b>10,00 \$</b> <i>portés au compte du fleuriste qui envoie la commande</i>
Non-respect des règles énoncées plus haut <b>et</b> refus de la commande plus de 24 heures après sa réception	<b>20,00 \$</b> <i>portés au compte du fleuriste qui envoie la commande</i>
Non-respect des règles énoncées plus haut <b>et</b> refus de la commande plus de 72 heures après sa réception	<b>Valeur de la commande</b> <i>portée au compte du fleuriste qui envoie la commande</i>
Non-respect des règles énoncées plus haut <b>et</b> refus de la commande après 14 h du lundi au vendredi (13 h les fins de semaine), heure limite locale le jour prévu de la livraison <b>ou</b> <b>l'omission de livrer la commande entraînera une annulation de la commande et des frais PGD (Programme de gestion des délais de livraison)*</b>	<b>2 fois la valeur de la commande</b> <i>portée au compte du fleuriste qui envoie la commande</i>

### **Qu'arrive-t-il si un fleuriste reçoit une commande sans la refuser ni l'exécuter?**

Dans toutes les situations de différend entre un fleuriste qui exécute une commande et le fleuriste qui envoie la commande concernant le respect de la politique de gestion des délais de réponse, FTD décidera en dernière instance si des frais s'appliquent ou non ou si l'omission du fleuriste qui exécute la commande à livrer celle-ci est justifiée pour des raisons raisonnablement hors de son contrôle.

### **Quelles sont les heures normales d'ouverture définies par la politique de gestion des délais de réponse FTD?**

Les heures normales d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure locale du fleuriste, ainsi que le samedi et le dimanche, de 9 h à 13 h, heure locale du fleuriste. Les heures du dimanche s'appliquent uniquement aux boutiques dont le code d'inscription indique qu'elles sont ouvertes le dimanche.

### **La commande doit-elle être exécutée dans un délai de deux heures?**

Non, il n'est pas nécessaire d'exécuter la commande dans un délai de deux heures ouvrables après sa réception. Le fleuriste qui exécute la commande doit rejeter celle-ci dans un délai de deux heures ouvrables après sa réception s'il est incapable de l'exécuter et de la livrer de façon satisfaisante à la date demandée. Si vous ne rejetez pas une commande, nous présumons que vous l'exécuterez et la livrerez de façon satisfaisante.

## **Heures d'ouverture**

### **Ma boutique n'est pas ouverte ou son code d'inscription n'indique pas qu'elle est ouverte les dimanches. Aurai-je à payer des frais si je reçois une commande un dimanche, mais que je ne la rejette pas dans un délai de deux heures?**

Vous n'aurez pas à payer de frais pour les commandes reçues les dimanches si le code d'inscription de votre boutique n'indique pas qu'elle NE livre PAS le dimanche. Cependant, vous devez quand même les rejeter avant 11 h (heure locale du fleuriste) le jour ouvrable suivant (normalement le lundi). L'inscription dans le répertoire FTD est fournie gratuitement aux fleuristes qui sont ouverts les dimanches. Si vous êtes ouvert les dimanches, téléphonez au 1 800 788-9000 pour nous en informer, et nous ajouterons l'information au répertoire.

### **Qu'arrive-t-il si ma boutique n'est pas ouverte durant les heures normales, de 9 h à 17 h (heure locale) du lundi au vendredi, ou de 9 h à 13 h (heure locale) les fins de semaine?**

FTD a choisi les heures normales d'ouverture (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, et les samedis et dimanches, de 9 h à 13 h, heure locale du fleuriste) pour les deux raisons suivantes :

1. Elles correspondent aux heures d'ouverture de la majorité des boutiques du réseau FTD ;
2. Elles offrent la meilleure valeur aux clients en assurant la réception et l'exécution de commandes par des boutiques. Si vos heures d'ouverture sont différentes et si vous craignez ne pas rejeter une commande à temps, vous pouvez suspendre (« SUS ») l'activité de votre système lorsque votre boutique est fermée. La politique de gestion des délais de réponse s'appuie sur ces heures normales d'ouverture et non sur les heures d'ouverture de votre boutique. Pour obtenir les instructions détaillées sur la SUSPENSION de l'activité de votre système Mercury, [cliquez ici](#).

### **Comment suspendre l'activité de mon système Mercury afin de ne pas recevoir de commandes lorsque ma boutique est fermée durant les heures normales d'ouverture de la politique de gestion des délais de réponse?**

Pour suspendre l'activité de votre système lorsque votre boutique est fermée, il est important d'aviser le réseau Mercury afin d'éviter l'accumulation des commandes dans une file d'attente. Si vous ne pouvez pas accepter les commandes Mercury, vous devez suspendre l'activité de votre système en envoyant un message « SUS ». Envoyez un message « RES » lorsque vous êtes de nouveau prêt à recevoir des commandes. Le débranchement ou la fermeture de votre système ou de votre imprimante N'interrompt PAS l'arrivée de commandes dans votre boutique. Pour obtenir les instructions détaillées sur la SUSPENSION de votre système Mercury, [cliquez ici](#).

### **L'arrivée de commandes s'interrompt-elle immédiatement à la suspension de l'activité de mon système Mercury?**

Non. Nous vous recommandons de suspendre l'activité de votre système Mercury environ une heure avant la fermeture de votre boutique. Il est important de vérifier si des commandes sont en cours de traitement dans le système. Ces commandes continueront d'arriver même après la suspension de l'activité du système, d'où l'importance d'accorder une heure à celui-ci pour qu'il termine tout traitement en cours avant la fermeture de la boutique.

### **Comment suspendre les commandes provenant de Fleurs-en-tout-temps ou de Fleuristes en ligne?**

Si vous avez le service Fleurs-en-tout-temps, communiquez directement avec le service pour indiquer quelles sont les heures de fermeture de votre boutique durant lesquelles vous n'acceptez pas de commandes. Écrivez à [fah@FTDi.com](mailto:fah@FTDi.com) ou envoyez un message GEN au 90-9200AA.

Si vous êtes incapable d'exécuter des commandes par le biais de votre site Web Fleuristes en ligne, vous pouvez suspendre la réception de commandes en communiquant avec le personnel de soutien de Fleuristes en ligne au 1 800 576-6721 ou en envoyant un message GEN au 90-8418AA. La suspension de l'activité de votre système FTD Mercury ou Mercury Direct NE suspend PAS l'arrivée de commandes de votre site Web.

### **Quelles sont les heures limites pour les livraisons dans la journée?**

Les fleuristes FTD offrent la livraison dans la journée pour les commandes reçues avant 14 h du lundi au vendredi (13 h les fins de semaine), heure locale du fleuriste qui exécute les commandes.

### **Qu'arrive-t-il si je reçois une commande à 16 h? Quel est le délai pour la rejeter sans pénalité?**

Le fleuriste qui exécute une commande a un délai de deux heures ouvrables pour rejeter celle-ci. Dans le présent exemple, le fleuriste qui exécute la commande a jusqu'à 10 h (heure locale) le jour ouvrable suivant pour la rejeter. La première heure correspond à la période de 16 h à 17 h, et la deuxième heure correspond à la période de 9 h à 10 h le jour ouvrable suivant, selon les heures normales d'ouverture définies par la politique.

### **Dois-je suspendre (SUS) l'activité du système Mercury durant les jours fériés?**

Non, il n'est pas nécessaire de suspendre (SUS) l'activité de votre système Mercury lors d'un jour férié. La politique sur la gestion des délais FTD de réponse ne s'applique pas aux jours fériés reconnus.

Si un jour férié tombe un samedi ou un dimanche et qu'il est reporté un jour de semaine, vous DEVEZ suspendre l'activité de votre système Mercury.

#### **États-Unis**

Jour de l'An

Jour du Souvenir

Jour de l'Indépendance

#### **Canada**

Jour de l'An

Jour de la Famille

Vendredi saint

Fête du Travail  
Action de grâces  
Noël

Fête de Victoria  
Saint-Jean-Baptiste (au Québec seulement)  
Fête du Canada  
Congé civique (sauf au Québec)  
Fête du Travail  
Action de grâces  
Noël  
Après-Noël

**Qu'arrive-t-il si je rejette une commande après 72 heures parce que ma boutique est fermée en raison d'un jour férié?**

Si un jour férié reconnu par FTD tombe à l'intérieur du délai de 72 heures suivant la réception de la commande, le fleuriste a un délai additionnel de 24 heures pour rejeter la commande. La liste des congés est fournie dans la réponse précédente.

## **Pratiques exemplaires d'un fleuriste qui exécute une commande**

### **Qu'arrive-t-il si je suis trop occupé pour vérifier toutes les deux heures les commandes reçues par le biais du système Mercury?**

La communication au moment opportun est essentielle pour permettre à notre réseau de fleuristes d'offrir un service de qualité aux fleuristes et aux clients. Tous les membres devraient mettre en œuvre une procédure normalisée pour surveiller fréquemment les commandes arrivant par le système Mercury.

### **Des frais me seront-ils facturés si je reçois, après l'heure limite, une commande pour une livraison dans la journée?**

Comme la commande est arrivée après l'heure locale limite, il est important de gérer rapidement la situation. Rejetez immédiatement la commande pour livraison dans la journée si vous êtes incapable de l'exécuter. Si vous pouvez l'exécuter, mais que vous ne la livrez pas dans la journée à cause de l'heure limite, vous pouvez demander au fleuriste qui envoie la commande, au moyen d'un message « ASK », de communiquer avec le client pour prendre d'autres dispositions. Cependant, si vous retenez la commande plus de deux heures avant de la rejeter (même si un message « ASK » a été envoyé), des frais vous seront facturés conformément à la politique de gestion des délais de réponse.

### **Qu'arrive-t-il si j'écris un message « ASK » au fleuriste qui envoie la commande concernant un prix, une substitution de produit, etc., et qu'il ne me répond pas dans un délai de deux heures?**

Le fleuriste qui exécute une commande devrait avoir l'objectif ultime d'exécuter, sans substitution, la commande avec le produit de qualité demandé. Si le fleuriste qui exécute la commande est incapable de fournir les fleurs ou le contenant demandés, il devrait rejeter la commande. La politique vise à ce que le destinataire reçoive le produit commandé par le client. Si vous croyez pouvoir exécuter la commande, mais que vous avez besoin d'une précision, vous pouvez attendre une réponse. Cependant, si vous finissez par devoir rejeter la commande deux heures APRÈS sa réception, des frais vous seront facturés conformément à la politique de gestion des délais de réponse.

### **Qu'arrive-t-il si je suis en rupture de stock et que je ne suis pas sûr de recevoir les fleurs ou les contenants à temps pour la date de livraison de la commande?**

N'oubliez pas que le destinataire est en droit de recevoir le produit commandé par le client. Afin d'éviter des frais en vertu de la politique de gestion des délais de réponse, rejetez la commande dans un délai de deux heures à moins d'être sûr de recevoir les produits dont vous avez besoin à temps pour la livraison.

### **Qu'arrive-t-il si je dois livrer dans un hôpital, mais que le destinataire a reçu son congé et qu'il n'habite pas dans la région?**

Dans ce cas, il ne faut pas rejeter la commande. Le fleuriste qui exécute la commande doit immédiatement envoyer un message « ASK » au fleuriste qui envoie la commande pour l'informer de la situation et vérifier si ce celui-ci peut obtenir une nouvelle adresse de livraison ou si le client préfère annuler la commande.

Si le client souhaite annuler la commande, le fleuriste qui envoie la commande doit envoyer un avis d'ANNULATION.

Si le fleuriste qui envoie la commande peut fournir une nouvelle adresse à l'intérieur du territoire desservi par le fleuriste qui exécute la commande, celui-ci ne doit pas rejeter la commande. Cependant,

si la nouvelle adresse de livraison se trouve à l'extérieur du territoire desservi par le fleuriste qui exécute la commande, le fleuriste qui envoie la commande doit envoyer un avis d'ANNULATION au fleuriste qui exécute la commande. Celui-ci ne sera pas pénalisé s'il n'a pas tardé à communiquer avec le fleuriste qui envoie la commande concernant la livraison à l'hôpital.

## **Pratiques exemplaires du fleuriste qui envoie une commande**

### **Qu'arrive-t-il quand je reçois un message « ASK » ou autre d'un fleuriste qui exécute une commande?**

La communication au moment opportun est essentielle pour permettre à notre réseau de fleuristes de fournir un service de qualité aux fleuristes et aux clients. Tous les membres doivent surveiller régulièrement leur système pour répondre aux messages et fournir les détails permettant d'exécuter la commande.

### **Quelle est la responsabilité du fleuriste qui exécute la commande à répondre au fleuriste qui envoie la commande?**

Le fleuriste qui envoie la commande doit agir dans le meilleur intérêt de son client, c'est-à-dire faire en sorte que la commande soit exécutée correctement et le jour prévu de la livraison. Le fleuriste qui envoie la commande doit vérifier les caractéristiques minimales de la commande, la codification de produit et le territoire de livraison pour s'assurer que la commande est envoyée au fleuriste le plus apte à l'exécuter. Si le fleuriste qui exécute la commande a une question, il est essentiel qu'il la pose en temps opportun afin d'offrir un service de qualité au client et au fleuriste.

### **Les commandes entre boutiques d'un même propriétaire sont-elles visées par la politique de gestion des délais de réponse?**

Les commandes entre boutiques d'un même propriétaire ne sont pas incluses dans le programme de gestion des délais de réponse étant donné que FTD n'est pas en mesure de les superviser.

## **Commandes FTD.com**

### **Si je rejette une commande de FTD.com pour une raison de codification ou de prix et que FTD.com continue à me l'envoyer, devrai-je payer les frais applicables en vertu de la politique de gestion des délais de réponse?**

FTD.com fait de son mieux pour assurer que les représentants des services à la clientèle n'envoient pas de nouveau à un fleuriste une commande qu'il a déjà rejetée. Cependant, si vous êtes incapable d'exécuter une commande, vous devez la rejeter dans un délai de deux heures suivant sa réception afin d'éviter les frais prévus en vertu de la politique de gestion des délais de réponse.

### **Qu'arrive-t-il si j'envoie un message « ASK » après avoir reçu une commande de FTD.com, mais que je n'obtiens pas de réponse assez rapidement pour me permettre de la refuser dans un délai de deux heures suivant sa réception?**

Les exigences quant au refus d'une commande dans les délais fixés dans la politique de gestion des délais de réponse ne changent pas si vous envoyez un message « ASK » par le biais du système Mercury. Si vous pensez pouvoir exécuter la commande, mais que vous avez besoin de précisions, vous pouvez attendre une réponse. Cependant, si vous finissez par devoir rejeter la commande après avoir reçu la RÉPONSE du fleuriste qui envoie la commande et que le délai de deux heures est PASSÉ, les frais prévus en vertu de la politique de gestion des délais de réponse s'appliqueront.

## **Opérations FTD**

### **Comment connaissez-vous l'heure à laquelle la commande a été rejetée?**

L'heure de la commande correspond à celle du serveur interne de FTD. Toutes les transmissions du réseau Mercury sont horodatées.

**Si je suis un fleuriste qui envoie des commandes, comment et quand recevrai-je le crédit des frais imposés aux fleuristes qui exécutent mes commandes?**

Les frais perçus en vertu de la politique de gestion des délais de réponse au nom d'un fleuriste qui envoie des commandes apparaîtront sous forme de crédit dans le relevé de compte du bureau central FTD.

**Les retransmissions nationales et internationales font-elles partie de ce programme?**

Non, la politique de gestion des délais de réponse ne s'applique pas aux commandes envoyées par le biais de retransmissions nationales et internationales. Ces services sont des services à valeur ajoutée offerts par FTD à ses membres à l'extérieur du système de communications Mercury régulier et ne font pas partie de la présente politique.