



NORMES FTD

Juillet 2026

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1.0 INTRODUCTION.....	3
2.0 VENTE D'ENTREPRISE, CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE OU MODIFICATION DE LA STRUCTURE DE PROPRIÉTÉ.....	5
3.0 NORMES DE SERVICE POUR LES COMMANDES FTD	6
4.0 PROGRAMME DE CARTES DE CRÉDIT FTD.....	8
5.0 PROFIL DE COMPTE FTD.....	9
6.0 RÈGLEMENTS FTD	9
7.0 RÈGLES DU RÉSEAU MERCURY	11
8.0 RÈGLES DE LA CHAMBRE DE COMPENSATION FTD	13
9.0 RÈGLES ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA DISCIPLINE DES MEMBRES.....	16
10.0 QUALITÉ, CONTRÔLE DES STOCKS, SUBSTITUTIONS, SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	17
11.0 RÉSILIATION DE L'ADHÉSION.....	19
12.0 MODIFICATIONS	21

1.0 INTRODUCTION

Dans le cadre de votre demande d'adhésion au réseau de compensation et de communication de FTD, LLC (« FTD »), vous acceptez d'être lié par toutes les normes, règles, règlements et politiques de FTD et de vous y conformer, y compris les normes, règles, règlements et politiques qui régissent l'utilisation du réseau de compensation de FTD (le « réseau de compensation »), du système de communication FTD Mercury ^{Network}® (le « Réseau Mercury ») et d'autres activités, ainsi que de toute marque de commerce ou autre propriété intellectuelle s'y rapportant (collectivement, les « Normes de FTD »). Toute référence ci-après aux « membres » désigne une personne physique, une entreprise unipersonnelle, une société de personnes, une société par actions ou une société à responsabilité limitée qui a présenté une demande d'adhésion à FTD, qui a satisfait aux exigences d'adhésion de FTD et qui a été acceptée comme membre par FTD.

Les normes FTD contenues dans le présent document, ainsi que toutes les règles, règlements ou politiques supplémentaires de FTD concernant l'adhésion et les actions et activités des membres, tels qu'ils sont actuellement en vigueur ou tels qu'ils pourraient être modifiés à l'avenir, constituent votre entente d'adhésion à FTD.

1.1 EXIGENCES GÉNÉRALES D'ADHÉSION

Afin de garantir l'attention et l'engagement nécessaires à l'appui des initiatives de FTD en matière de qualité et d'amélioration continue, les conditions d'adhésion suivantes ont été établies. Si vous avez des questions ou avez besoin de précisions supplémentaires, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte régional FTD désigné ou avec le Service aux membres de FTD.

Les boutiques FTD doivent être ouvertes pendant les heures d'ouverture normales tous les jours ouvrables habituels. Les heures et jours d'ouverture « normaux » sont déterminés par les pratiques habituelles de la majorité des autres commerces de détail de la même localité.

De plus, pour les entreprises situées dans une résidence, une preuve d'occupation ainsi qu'une preuve de l'existence d'une chambre froide en état de marche et d'un espace de travail dédié sont requises. L'approbation d'un emplacement résidentiel est à la discrétion de la direction de FTD.

1.2 PERSONNEL

1.2.1 Un magasin FTD doit toujours disposer d'un designer floral qualifié pendant les heures d'ouverture normales. Les magasins FTD comptant plusieurs emplacements (chacun étant une « succursale ») peuvent choisir d'avoir en permanence au moins un designer qualifié à temps plein ou à temps partiel sur les lieux de chaque emplacement pendant la journée d'affaires normale, ou de recourir aux compétences de designers expérimentés à temps plein ou à temps partiel situés à un emplacement central. Cette option n'est autorisée que si la succursale a toujours facilement accès à un designer expérimenté pendant la journée d'affaires normale.

1.2.2 Chaque boutique doit également disposer d'un personnel adéquatement formé pour vendre, transmettre et recevoir les commandes de manière appropriée.

1.3 INFRASTRUCTURE

Signalisation

1.3.1 Toute enseigne indiquant le nom du magasin doit porter le même nom que celui figurant sur

le dossier officiel d'adhésion.

- 1.3.2** FTD peut demander une preuve de l'enseigne du magasin sous forme de photos et, en cas de demandes répétées de changement de nom, FTD peut refuser ou reporter tout changement s'il apparaît que ce changement procurerait un avantage indu par rapport aux autres membres de FTD.

Exigences relatives à l'extérieur

- 1.3.3** L'extérieur du magasin doit être bien entretenu et en bon état.
- 1.3.4** Les entrées, le stationnement et les abords du magasin doivent être bien entretenus et exempts de déchets.

Exigences relatives à l'intérieur

- 1.3.5** L'aire de vente et d'exposition doit être propre et attrayante.
- 1.3.6** Le plancher de la zone de vente et d'exposition doit être recouvert de manière attrayante.
- 1.3.7** Un plancher de béton dans la zone de vente et d'exposition est acceptable s'il est peint de façon attrayante et exempt de fissures ou d'écaillures.
- 1.3.8** Les murs, le plafond, les présentoirs et le plancher doivent être propres et bien entretenus.
- 1.3.9** Un magasin membre de la FTD doit disposer d'un éclairage adéquat. L'éclairage doit répondre aux exigences modernes en matière de présentation des produits et être utilisé de manière à mettre en valeur la marchandise pour les clients. Les ampoules à incandescence nues et les câbles électriques apparents inesthétiques ne sont pas considérés comme adéquats.
- 1.3.10** Si le magasin dispose d'une vitrine, celle-ci doit être décorée de façon attrayante, propre, en bon état et adéquatement éclairée, que ce soit par la lumière naturelle ou artificielle.

Exigences en matière de livraison

- 1.3.11** Chaque boutique membre de FTD doit disposer d'un mode de livraison approprié afin de garantir que les produits floraux resteront frais et en bon état pendant la livraison, quelles que soient les conditions saisonnières. FTD offre également un service de livraison facultatif à ses membres. Veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte régional pour en savoir plus sur ce service.

Exigences en matière de communication

- 1.3.12** Les boutiques membres de FTD doivent disposer d'une ligne téléphonique d'affaires dédiée et répondre aux appels reçus sur cette ligne, en plus d'avoir une adresse courriel et un numéro de cellulaire valides enregistrés auprès de FTD. Toutes les boutiques membres de FTD doivent disposer d'un accès à Internet.

Exigences en matière de tenue de livres

- 1.3.13** Un membre de FTD doit tenir un système de comptabilité adéquat.
- 1.3.14** Tous les membres de FTD doivent accepter qu'un représentant autorisé inspecte leurs activités de livraison FTD afin d'en vérifier la conformité.

Exigences en matière de crédit

- 1.3.15** Le candidat doit démontrer sa solvabilité selon les critères établis par FTD et maintenir en tout temps cette solvabilité après son acceptation en tant que magasin membre de FTD.
- 1.3.16** Un membre de la FTD est tenu de faire preuve d'honnêteté dans ses transactions commerciales et de respecter les normes énoncées dans le Code de déontologie de la FTD (voir la section 6.10).

2.0 VENTE DE L'ENTREPRISE, CHANGEMENT DE PROPRIÉTAIRE OU MODIFICATION DE LA STRUCTURE DE PROPRIÉTÉ

Procédures obligatoires d'approbation

2.1 Lorsqu'un membre de la FTD décide d'effectuer l'un des changements suivants :

- a. Vendre ou céder son entreprise à un nouveau propriétaire;
- b. modifier la structure de propriété actuelle de son entreprise en ajoutant de nouveaux propriétaires ou en remplaçant certains, mais pas tous, des propriétaires actuels; ou
- c. Modifier la structure de propriété de l'entreprise du membre FTD (c'est-à-dire passer d'une entreprise unipersonnelle à une société par actions ou à une société de personnes, etc.

Un avis écrit de la vente, du transfert de propriété, du changement de propriété ou de la modification de la structure de propriété, accompagné d'un accusé de réception, doit être envoyé au service des adhésions de FTD par courriel à l'adresse membership@ftdi.com.

2.2 Si l'un des changements susmentionnés survient, une nouvelle demande d'adhésion à FTD doit être remplie et signée par le nouveau propriétaire ou la nouvelle structure de propriété, puis soumise au Service aux membres de FTD pour approbation, accompagnée de tous les renseignements pertinents et du paiement requis au moment de la demande. Par ailleurs, FTD peut, à sa seule discrétion, proposer de transférer l'adhésion sur présentation d'autres documents appropriés attestant de la cession. Dans tous les cas, FTD se réserve le droit d'approuver ou de refuser l'adhésion à FTD à tout nouveau propriétaire ou à toute nouvelle structure de propriété.

Garantie des comptes

- 2.3** Le membre de FTD qui demande l'un des changements mentionnés à la section 2.1 ci-dessus peut choisir de garantir le paiement des comptes auprès de FTD pour son magasin ou ses magasins pendant que le changement demandé est en cours de traitement par FTD, en signant avec la nouvelle entité propriétaire ou le nouveau propriétaire un formulaire de garantie des comptes auprès de FTD.
- 2.4** Le membre FTD qui demande la modification continuera d'être responsable de tous les frais liés à son entreprise comme si celle-ci n'avait jamais fait l'objet d'un transfert ou d'un changement de structure de propriété si :
 - a. la demande du nouveau propriétaire n'est pas approuvée par FTD; ou
 - b. Si l'une des procédures susmentionnées n'est pas menée à bien de manière satisfaisante et approuvée par FTD.

3.0 NORMES DE SERVICE POUR LES COMMANDES FTD

Commercialisation d'une commande FTD

- 3.1** La publicité et la promotion des produits FTD doivent être effectuées conformément à toutes les lois applicables, y compris, sans s'y limiter, toutes les lois provinciales et fédérales applicables (voir, par exemple, les lignes directrices de la Commission fédérale du commerce en matière de publicité et de promotion, disponibles à [l'adresse http://business.ftc.gov/advertising-and-marketing](http://business.ftc.gov/advertising-and-marketing)). Tout manquement aux lois applicables peut causer un préjudice irréparable à la marque FTD et au réseau floral et, par conséquent, entraîner des amendes, la suspension ou la résiliation des avantages ou de l'adhésion du membre.

Transmission d'une commande FTD :

Les commandes FTD peuvent être transmises par le membre expéditeur (défini ci-dessous) au membre exécutant (défini ci-dessous) par l'intermédiaire du réseau Mercury ou par téléphone. Veuillez suivre les directives ci-dessous afin de garantir un service satisfaisant.

En général

- 3.2** Assurez-vous de vérifier la liste du membre exécutant pour connaître le code, le cas échéant, et le montant minimal de la commande afin de réduire au minimum le risque de refus de la commande.
- 3.3** Pour chaque commande, le membre qui envoie la commande (« membre expéditeur ») est tenu de transmettre le montant payé par le client (moins les frais de service et les taxes applicables), y compris un minimum de 10,00 \$ pour les frais de livraison applicables au membre qui exécute la commande (« membre exécutant »). Le prix total de la commande est désigné sous le nom de PDS livré (prix de détail suggéré). Dans le cas des produits FTD (définis comme les produits de marque FTD et/ou ceux du Guide de sélection des fleuristes), le membre expéditeur est tenu de transmettre au moins le « prix de détail suggéré par FTD » ou « SRP » de ces produits, plus 10,00 \$ pour les frais de livraison applicables. Toutes les remises promotionnelles doivent être prises en charge par les membres expéditeurs afin de garantir un traitement de qualité des commandes. Voir la section 6.9 concernant les exigences de la politique de restriction de FTD.

Utilisation du réseau Mercury.

Le montant devant être versé lors de l'envoi ou de la réception d'une commande sera réparti entre le membre expéditeur, la chambre de compensation FTD et le membre exécutant comme suit :

Membre expéditeur : 20 % du montant requis
Chambre de compensation FTD : 9 % du montant requis
Membre exécutant : 71 % du montant requis

Des frais standard supplémentaires peuvent s'appliquer, conformément aux dispositions du contrat du membre concerné ou de la convention d'adhésion à FTD.

FTD peut modifier ses frais et ses tarifs, y compris en introduisant de nouveaux frais ou en modifiant les frais et les structures tarifaires existants, à tout moment et à sa seule discrétion. Toute modification de ce type sera communiquée par écrit aux membres sur le relevé de la chambre de compensation et entrera en vigueur à la date indiquée.

Le fait pour les membres de continuer à participer en tant que membres de FTD ou d'utiliser la Chambre de compensation, le réseau Mercury ou tout autre service de FTD après la date d'entrée en vigueur de toute modification des frais ou des tarifs vaudra acceptation par les membres des frais et tarifs modifiés.

PASSER UNE COMMANDE FTD

Un aspect important de votre adhésion à FTD consiste à connaître la manière appropriée de répondre rapidement aux commandes reçues en vue de leur exécution et de traiter les commandes FTD. Veuillez respecter les normes et les lignes directrices ci-dessous afin de garantir un service satisfaisant à vos clients et à vos collègues membres.

En général :

3.4 Programme de réponse tardive de FTD : Obligation de répondre en temps opportun aux commandes reçues en vue de leur exécution : Le programme de réponse tardive vise à favoriser une expérience client satisfaisante en encourageant l'acceptation ou le refus rapide des commandes dans les deux (2) heures suivant leur réception, augmentant ainsi les chances que la commande soit exécutée par d'autres membres FTD avant l'heure de livraison. Le programme protège également la réputation des membres en évitant une expérience client insatisfaisante concernant les produits livrés par les membres. Par conséquent, tous les membres devraient avoir pour objectif d'exécuter toutes les commandes FTD correctement transmises et de leur accorder le même soin et la même attention qu'aux commandes de leurs clients locaux.

3.5 Heures d'ouverture du Programme de réponse tardive de FTD. FTD considère que les heures d'ouverture des membres se situent entre 9 h et 17 h en semaine et entre 9 h et 13 h la fin de semaine, heure locale. Les heures d'ouverture seront basées sur ces lignes directrices et tiendront compte des heures d'ouverture du membre, si elles diffèrent, telles que soumises à FTD, lors du calcul du nombre d'heures d'ouverture pendant lesquelles une commande est conservée par le membre chargé de l'exécuter. C'est ce qu'on appelle une « clôture de codification ».

Tous les membres sont tenus de se conformer à la politique du Programme de réponse différée (DRP), telle que définie plus en détail ci-dessous.

POLITIQUE DU PROGRAMME DE RÉPONSE RETARDÉE DE FTD	
Défaut de rejeter un ordre dans les deux heures ouvrantes standard suivant l'heure de réception ou le défaut de rejeter un ordre avant 11 h, heure locale du membre, si l'ordre est reçu après 17 h la veille (du lundi au vendredi) ou Défaut de rejeter une commande avant 11 h, heure locale du membre, si la commande est reçue après 13 h la veille (samedi et dimanche)	10,00 \$ <i>Crédité au membre expéditeur</i>
Rejet d'un ordre conservé pendant plus de 24 heures (mais moins de 72 heures) à compter de l'heure de réception si le rejet a lieu avant 14 h en semaine (13 h la fin de semaine), heure limite locale, à la date de livraison prévue (ou avant)	20,00 <i>Crédité au membre expéditeur</i>
Refus d'une commande conservée pendant plus de 72 heures civiles après l'heure de réception si le refus est effectué avant 14 h les jours de semaine (13 h la fin de semaine), heure limite locale, au plus tard à la date de livraison prévue	Valeur de la commande <i>créditée au membre expéditeur</i>
Défaut de rejeter une commande dans les deux heures ouvrantes standard suivant l'heure de réception et un rejet après 14 h en semaine (13 h la fin de semaine), heure limite locale, à la date de livraison prévue, ou les commandes qui n'aboutissent pas à une livraison (les commandes seront annulées et des frais de DRP s'appliqueront)	2 fois la valeur de la commande <i>créditée au membre expéditeur</i>

3.6 Programme de confirmation de livraison de FTD. L'objectif du programme de confirmation de livraison de FTD est que 100 % des clients reçoivent une confirmation de livraison accompagnée d'une preuve de livraison, y compris une photo, après la livraison confirmée de la commande le jour de la livraison prévue (sous réserve de modifications ponctuelles par FTD). Les confirmations de livraison ne doivent être effectuées qu'une fois la livraison effectuée à l'adresse du destinataire.

- 3.7** Toutes les commandes FTD doivent être traitées à hauteur de 100 % du montant brut de la commande aux prix en vigueur

dans la boutique du membre exécutant la commande.

- 3.8** Le membre exécutant ne peut appliquer aux commandes FTD une marge bénéficiaire supérieure à celle qu'il applique aux commandes de ses clients locaux.

4.0 PROGRAMME DE CARTES DE CRÉDIT FTD

Plusieurs formules sont offertes aux membres pour leur permettre de participer au programme de cartes de crédit FTD. Pour plus de détails sur ces options, consultez les renseignements fournis sur FTDI.com sous la rubrique « Solutions d'affaires/Traitement des cartes de crédit » ou communiquez avec votre gestionnaire de compte régional. La participation au programme de cartes de crédit est assujettie aux règles et procédures énoncées dans les modalités et conditions de traitement des cartes de crédit FTD, qui peuvent être consultées à [l'adresse https://www.ftdi.com/cashflo/](https://www.ftdi.com/cashflo/).

5.0 PROFIL DE COMPTE FTD

Chaque membre doit vérifier et mettre à jour son profil de compte régulièrement afin de s'assurer que les villes, les montants minimaux de commande et les codes FTD corrects y figurent. Vous pouvez communiquer avec le Service aux membres de FTD pour vérifier votre profil de compte.

6.0 RÈGLES DE FTD

Les règles régissant l'utilisation par les membres des marques de commerce ou autres éléments de propriété intellectuelle de FTD, de la chambre de compensation, du système de communication Mercury Network et d'autres opérations sont énumérées ci-dessous.

- 6.1 Politique de protection de la marque FTD.** L'utilisation de l'emblème FTD Mercury Man et d'autres marques par les membres FTD de détail et « d'expédition seulement » est assujettie à la Politique de protection de la marque FTD, disponible à [l'adresse http://www.ftdi.com/brandprotection](http://www.ftdi.com/brandprotection).
- 6.2 Utilisation des listes d'adhérents.** Aucun membre de FTD ne doit autoriser l'utilisation de la ou des listes d'adhérents par un non-membre, à quelque fin que ce soit.
- 6.3 Utilisation du code FTD.** Aucun membre ne doit autoriser la publication ou l'utilisation de son numéro de code FTD autrement que dans des publications officielles ou dans la correspondance ou les relevés relatifs au traitement des commandes FTD. Aucun membre ne doit autoriser l'utilisation de son numéro de code FTD par un non-membre, à quelque fin que ce soit.
- 6.4 Plaintes.** Lorsqu'un membre reçoit un message Mercury, un courriel ou une demande de renseignements par téléphone concernant une plainte relative à une commande FTD, qu'elle provienne de FTD ou d'un autre membre, il doit répondre sans délai à ce message ou à cette demande. Cette réponse doit être transmise par message Mercury, courriel ou téléphone à FTD ou au membre concerné, selon le cas, au plus tard à la fermeture des bureaux le jour suivant immédiatement celui où le membre a reçu le message ou la demande, et les parties concernées doivent s'efforcer de résoudre le problème dès que possible.
- 6.5 Fausses déclarations délibérées.** Les membres dont le nom de boutique contient des fausses déclarations délibérées

ne seront pas autorisés à continuer d'utiliser cette fausse désignation dans leurs inscriptions au répertoire des membres de FTD.

6.6 Exclusivité. Aucun membre ne doit annoncer ou laisser entendre au public de quelque manière que ce soit qu'en ce qui concerne les commandes de fleurs par télégramme, il offre un service exclusif de ce type, si d'autres membres offrent le service FTD dans la même ville ou localité.

6.7 Relations d'affaires. Tous les membres doivent faire preuve d'honnêteté dans toutes leurs relations d'affaires.

6.8 Fausse publicité :

6.8.1 Un membre qui reçoit une commande et à qui le client demande d'expédier celle-ci en tant que commande FTD doit transmettre la commande exclusivement à un autre membre et doit la traiter par l'intermédiaire de la chambre de compensation FTD.

6.8.2 Une commande prise par un membre auprès d'un client qui demande une composition florale ou tout autre article floral en se référant à une marque de commerce utilisée par FTD ou à une composition ou tout autre article floral illustré dans le Guide des sélections florales ou dans tout autre guide destiné aux consommateurs publié par FTD, doit être transmise en tant que commande FTD à un membre et doit être traitée par l'intermédiaire de la chambre de compensation FTD.

6.8.3 Toute commande envoyée par un membre et identifiée soit par référence à une marque de commerce utilisée par FTD, soit par référence à une composition ou à tout autre article floral illustré dans le *Guide des sélections florales* ou dans tout autre guide destiné aux consommateurs publié par FTD, doit être transmise en tant que commande FTD à un membre et doit être traitée par l'intermédiaire de la chambre de compensation FTD.

6.9 Politique de réduction :

6.9.1 Réduction de la commande par le membre expéditeur : Le fait de transmettre une quantité inférieure au montant total de la commande payé par le client est défini, aux fins des présentes normes FTD, comme une « réduction de la commande ». Si des frais de livraison sont perçus par le membre expéditeur, ils doivent être inclus dans le prix de la commande. Si le membre expéditeur ne perçoit pas de frais de transmission ou de frais de service, il est important que ces frais soient déduits du prix payé par le client pour la commande. Des frais de livraison de 10,00 \$ sont inclus dans le prix de la commande. Le fait de transmettre une quantité inférieure au montant total de la commande payée par le client, en soustrayant les frais de transmission et de service ou des frais similaires tels que les frais de manutention, les frais généraux, etc. du prix de la commande, constitue une réduction. La réduction, dans sa forme classique, se produit lorsque la valeur totale de la commande de fleurs n'est pas transmise; c'est-à-dire qu'un client est facturé et paie pour un arrangement au prix de 59,95 \$, mais que le membre expéditeur transmet la commande du client pour qu'elle soit exécutée pour un arrangement d'une valeur inférieure de 49,95 \$ (qu'il y ait ou non déduction de frais de service ou de frais similaires). La réduction des frais de livraison constitue une autre forme de réduction pratiquée par le membre expéditeur. Elle se produit lorsque tout ou partie des frais de livraison n'est pas répercuté sur le membre exécutant. Le membre FTD sera tenu responsable de toute

réduction, même si la commande est traitée par un employé. La réduction est une infraction grave, passible d'une amende, d'une suspension ou de la résiliation de l'adhésion à FTD.

6.9.2 Réduction par le membre exécutant : Toutes les commandes doivent être exécutées à 100 % de la valeur brute de la commande. Cela se fait selon les prix en vigueur dans le magasin du membre FTD. Un membre ne peut appliquer une marge bénéficiaire plus élevée pour les commandes FTD que celle qu'il applique aux commandes de ses clients locaux. Les membres FTD propriétaires de magasins non membres ne peuvent pas exécuter une commande FTD à partir de ce magasin.

6.10 Code de déontologie de la FTD

Tous les membres de FTD sont tenus de respecter le code de déontologie suivant :

6.10.1 Traiter les clients, les autres membres FTD ainsi que les employés et représentants de FTD avec courtoisie et respect.

6.10.2 S'efforcer en tout temps de servir et de satisfaire les clients ainsi que les autres membres FTD.

6.10.3 N'utiliser que les produits les plus frais et de la meilleure qualité qui soient.

6.10.4 Faire preuve de créativité et de bon goût dans la pratique de l'art de l'arrangement floral.

6.10.5 Se tenir au courant des dernières nouveautés en matière de fleurs, de services floraux et de cadeaux, et faire profiter les clients de tous les avantages découlant de ces innovations.

6.10.6 Offrir un excellent rapport qualité-prix en matière de fleurs et de services.

6.11 Confidentialité. Les membres FTD ne doivent divulguer à aucun tiers aucune information concernant les frais, les prix, les rabais, les conditions d'adhésion ou toute autre information exclusive relative aux services ou aux opérations de FTD, à moins que cela ne soit raisonnablement nécessaire pour s'acquitter de leurs obligations d'expédition ou d'exécution en vertu des présentes normes ou politiques FTD, comme la divulgation du numéro de code FTD fourni par un membre expéditeur à un membre exécutant, ou si la loi l'exige. Dans ce dernier cas, la partie destinataire de l'information confidentielle doit aviser par écrit et au préalable la partie qui a communiqué cette information de son intention de la divulguer, afin de donner à cette dernière la possibilité raisonnable d'obtenir une ordonnance de protection ou de demander une audience pour empêcher cette divulgation.

6.12 Normes de conduite. Tous les membres FTD sont tenus d'agir de manière à ne pas nuire à la réputation de FTD ni à la valeur de ses marques de commerce, et de réguler leurs activités de manière à éviter toute perte ou tout embarras pour FTD.

6.13 Solvabilité. Tous les membres de FTD doivent toujours faire preuve de solvabilité, telle que déterminée par FTD à sa seule discrétion. Chaque membre de FTD autorise par la présente FTD à obtenir de temps à autre des rapports d'agences d'évaluation du crédit le concernant, afin de déterminer et de vérifier son respect continu de la présente règle. Si FTD détermine à tout moment qu'un membre de FTD ne fait pas preuve de responsabilité en matière de crédit, FTD peut immédiatement suspendre ou résilier l'adhésion de ce membre à FTD.

7.0 RÈGLES DU RÉSEAU MERCURY

Les règles régissant l'utilisation du réseau Mercury par les membres sont énumérées ci-dessous.

- 7.1 Personnel dûment formé et compétent.** Chaque membre qui utilise le système du réseau Mercury doit disposer d'au moins un employé expérimenté, dûment formé au fonctionnement du système du réseau Mercury, présent en magasin pendant les heures normales d'ouverture afin de surveiller l'activité sur le réseau Mercury.
- 7.2 Commandes multiples.** Aucun membre ne doit envoyer plusieurs commandes dans le corps d'une seule commande par l'intermédiaire du réseau Mercury.
- 7.3 Messages.** Chaque membre qui utilise le réseau Mercury doit examiner et traiter sans délai tous les messages administratifs reçus par l'intermédiaire du réseau Mercury. De plus, ces membres doivent fournir une réponse appropriée à tout message Mercury qu'ils reçoivent par l'intermédiaire du réseau Mercury concernant une commande FTD, que ce message ait été envoyé par FTD ou par un autre membre. Toutes les réponses doivent être transmises par message Mercury à FTD ou au membre concerné au plus tard à la fermeture des bureaux le jour ouvrable suivant immédiatement celui où le membre a reçu le message Mercury pour la première fois. De plus, les parties concernées doivent s'efforcer de résoudre le problème dès que possible.
- 7.4 Certaines réponses obligatoires et délais de réponse.**
- 7.4.1** Lorsqu'un membre reçoit une demande d'annulation, il doit y répondre immédiatement.
 - 7.4.2** Chaque membre doit répondre immédiatement à un message « ASK PRICE CHANGE ».
 - 7.4.3** Chaque membre doit répondre à un message « ASK » au plus tard à la fin des heures d'ouverture du jour ouvrable suivant immédiatement la réception dudit message par ce membre.
 - 7.4.4** Lorsqu'un membre a l'intention de transférer un ordre à un autre membre, ce membre expéditeur doit envoyer immédiatement un message « FOR » afin de s'assurer que l'ordre transféré sera livré en temps opportun.
 - 7.4.5** Lorsqu'un membre choisit de refuser un ordre qu'il ne souhaite pas traiter, il doit se conformer aux lignes directrices du Programme de réponse différée (DRP). Les lignes directrices du DRP exigent que le membre refuse les ordres dans les deux heures ouvrables standard suivant la réception de l'ordre. À défaut, il sera assujéti à des frais DRP majorés.
 - 7.4.6** Une fois qu'une commande d'un membre a été livrée au destinataire, le membre doit se conformer aux lignes directrices de FTD relatives à la confirmation de livraison, telles que modifiées de temps à autre.

8.0 RÈGLES DE LA CHAMBRE DE COMPENSATION FTD

Les règles régissant l'utilisation du relevé de la chambre de compensation FTD sont énumérées ci-dessous.

- 8.1 Traitement et collecte des commandes déclarées, déclaration des commandes, dates limites :** Toutes les commandes seront traitées par la Chambre de compensation au cours du mois où elles sont livrées si la

chambre de compensation reçoit le rapport de ces commandes avant les dates limites indiquées ci-dessous.

8.1.1 Les commandes envoyées et reçues via le réseau Mercury sont automatiquement déclarées à la Chambre de compensation.

8.2 **Date limite pour le relevé de la Chambre de compensation.** La date limite mensuelle pour la déclaration des commandes livrées au cours du mois est fixée à

8.2.1 23 h 00 HNC le dernier jour du mois pour les commandes transmises automatiquement par le réseau Mercury.

8.3 **Commandes non traitées, rapports d'ajustement sur papier et frais connexes.** Le relevé mensuel de chaque membre se compose actuellement d'un « Sommaire du relevé », d'un « Relevé d'activité client FTD », d'un « Rapport combiné » et, si le membre participe au programme de traitement des cartes de crédit FTD, d'une section « Confirmation des commandes par carte de crédit ». Toute commande déclarée par un membre dans les délais indiqués à la section 9.3 ci-dessus et qui n'a pas pu être traitée par la Chambre de compensation figurera dans le rapport combiné mensuel du membre sous la rubrique « Confirmation des commandes exécutées (entrantes) — COMMANDES NON TRAITÉES », accompagnée d'une explication. Ces commandes non traitées apparaîtront à la fin de cette section et se distingueront facilement des commandes traitées.

8.4 FTD facturera aux membres déclarants chaque commande qui n'a pas pu être traitée par la Chambre de compensation en raison d'erreurs de déclaration commises par ce membre. À la suite de ces erreurs, le membre déclarant devra soumettre à la Chambre de compensation un rapport de rectification fournissant les renseignements corrects relatifs à la déclaration de la commande. FTD facturera également des frais pour chaque rapport de rectification soumis par un membre déclarant. FTD n'acceptera aucun rapport de correction sur papier soumis sans indication que les membres expéditeurs et les membres exécutants ont préalablement discuté du problème de déclaration. De plus, en ce qui concerne tout ajustement d'ordre hors du réseau Mercury ou tout ajustement manuel d'ordre, FTD ne remboursera aucun frais facturés au membre exécutant pour la compensation de l'ordre incorrectement déclaré, lequel ordre figurera dans le relevé d'activité du client FTD sous la rubrique « Clearinghouse and Marketing Advance ».

8.5 **Soldes et paiements des relevés de la chambre de compensation.**

8.5.1 **Soldes débiteurs.**

La Chambre de compensation enverra des relevés présentant des soldes débiteurs correspondant aux transactions déclarées par un membre au cours du mois précédent, vers le dixième (10e) jour civil de chaque mois. Les membres qui reçoivent des relevés présentant des soldes débiteurs doivent effectuer leur paiement en temps opportun afin de s'assurer que la Chambre de compensation reçoive ce paiement au plus tard le 25e jour civil du mois au cours duquel le membre a reçu ledit relevé.

Pour plus de commodité et afin d'accélérer le traitement de chaque paiement mensuel, un membre peut autoriser séparément le débit de son compte bancaire par FTD ou effectuer le paiement par

virement par le système de compensation automatisé (ACH). Par ailleurs, si un membre choisit d'envoyer son paiement par la poste à la Chambre de compensation, afin de garantir un crédit en temps opportun et en bonne et due forme, tous les paiements doivent être envoyés à l'adresse indiquée sur le coupon de paiement joint au relevé de la Chambre de compensation dudit membre.

Actuellement, l'adresse de paiement applicable est la suivante, pour les membres américains de FTD uniquement :

FTD, LLC
C.P. 8554440
Minneapolis, MN 55485-4440

Tous les chèques reçus des membres en règlement de leurs comptes sont acceptés sous réserve de leur encaissement définitif. Si le chèque d'un membre est retourné par la banque pour quelque raison que ce soit, des frais de service seront imputés au compte du membre. Dès que FTD est informée du retour du chèque d'un membre, FTD ou son mandataire autorisé avisera le membre ou la personne responsable du chèque retourné et lui indiquera que le membre doit remplacer ce chèque conformément à la présente règle. Si ce membre ne remplace pas le chèque retourné par des fonds certifiés, un chèque de caisse, un virement bancaire ou d'autres fonds immédiatement disponibles avant midi, heure de l'Est, le troisième jour ouvrable suivant la prise de contact de FTD ou de son mandataire autorisé avec le magasin du membre, FTD pourra prendre des mesures disciplinaires à l'encontre de ce membre; ces mesures pourront inclure la suspension ou la résiliation de l'adhésion, ou toute autre mesure disciplinaire. Si le chèque d'un membre est retourné à deux reprises ou plus en raison d'insuffisance de fonds, un « dépôt de crédit spécial », tel que déterminé par FTD, sera imposé. FTD peut rembourser ce dépôt de crédit au membre après 12 mois si toutes les règles de la Chambre de compensation ont été respectées pendant cette période.

8.5.2 Soldes créditeurs. La Chambre de compensation effectuera les paiements aux membres présentant des soldes créditeurs par chèque ou par virement ACH (l'« option de paiement à taux réduit »). La Chambre de compensation enverra par la poste les relevés de la Chambre de compensation et les chèques aux membres présentant des soldes créditeurs vers le 20^e jour civil de chaque mois concerné; ces relevés et chèques incluront les transactions déclarées par le membre au cours du mois précédent. Les membres de FTD qui choisissent de recevoir un chèque par la poste sont assujettis à des frais mensuels. **Les membres qui reçoivent des chèques de la Chambre de compensation doivent les déposer au plus tard à la fin du mois au cours duquel le chèque a été reçu.** FTD effectuera le paiement par virement ACH vers le vingt-cinquième (25^e) jour civil de chaque mois visé; ces paiements incluront les transactions correctement déclarées du mois précédent. Par conséquent, si un membre présente une demande et est admissible à l'option de paiement à taux réduit, il recevra, vers le dixième (10^e) jour civil de chaque mois visé, le paiement de tous les soldes créditeurs figurant sur son relevé de la Chambre de compensation du mois précédent, déduction faite des frais de service liés à l'option de paiement à taux réduit. À l'heure actuelle, les frais de service liés à l'option de paiement à taux réduit s'élèvent à 5,00 \$ par tranche de 1 000 \$ de crédit dû par FTD à un membre participant. Le relevé de crédit correspondant de la Chambre de compensation pour tout paiement effectué dans le cadre de l'option de paiement à taux réduit sera posté aux membres participants en même temps que l'envoi des relevés de la Chambre de compensation. FTD réévaluera périodiquement le

taux des frais de service liés à l'option de paiement à taux réduit en tenant compte des conditions actuelles des taux d'intérêt. Si, à la seule discrétion

de FTD, le taux des frais de service de l'option de paiement à taux réduit doit être ajusté pour refléter une variation significative des taux d'intérêt, FTD ajustera, à sa seule discrétion, ce taux de frais de service en conséquence. De plus, FTD peut augmenter le taux des frais de service de l'option de paiement à taux réduit de temps à autre, à sa seule discrétion.

8.5.3 Erreurs dans les relevés de la Chambre de compensation. Les membres doivent signaler les erreurs figurant sur leurs relevés de la Chambre de compensation à cette dernière dans les 60 jours suivant la réception de chaque relevé. Toute demande de crédit ou de débit sur les relevés de la Chambre de compensation qui n'est pas présentée dans les 60 jours suivant la réception du relevé contenant ces frais ne sera pas acceptée. Toute demande de crédit tardive impliquant un autre membre à titre d'émetteur sera renvoyée au membre demandeur afin qu'il recouvre directement les fonds auprès du membre émetteur.

8.5.4 Retards de paiement. Tout membre qui omet d'effectuer son paiement en temps opportun afin de garantir que la Chambre de compensation reçoive le solde débiteur de ce membre au plus tard le 25^e jour civil du mois au cours duquel le relevé de la Chambre de compensation a été reçu fera l'objet de mesures disciplinaires, pouvant inclure l'imposition de restrictions, la suspension ou la résiliation de l'accès de ce membre à la Chambre de compensation, au système de communication Mercury Network et à d'autres opérations commerciales, et/ou la suspension ou la résiliation de son adhésion à FTD. S'il s'avère nécessaire de suspendre ou de résilier l'adhésion d'un membre pour non-paiement de son solde débiteur auprès de la Chambre de compensation, tout dépôt de crédit et tout autre fonds détenu pour le compte ou au nom dudit membre seront automatiquement portés au crédit du relevé de la Chambre de compensation dudit membre, dans la mesure nécessaire pour régler ce solde débiteur. S'il s'avère nécessaire de confier le dossier du membre à une agence de recouvrement ou d'engager par ailleurs des procédures de recouvrement, les frais y afférents, y compris, sans s'y limiter, les honoraires raisonnables d'avocat, les frais de déposition et de transcription de celle-ci, ainsi que les frais judiciaires, seront à la charge du membre en défaut de paiement. Les membres qui laissent leur compte devenir en souffrance et qui ont autorisé FTD à transférer à une institution financière, par virement électronique, tout fonds détenu par FTD pour le compte ou au nom du membre verront ces fonds crédités plutôt sur le relevé de la Chambre de compensation du membre jusqu'à ce que son compte ne soit plus en souffrance. Les membres dont le compte est en souffrance seront tenus de verser une garantie en espèces supplémentaire dont le montant sera déterminé par FTD. Les membres qui reçoivent par la poste un avis de rappel de paiement en souffrance concernant le non-paiement de leur compte de la Chambre de compensation devront payer la somme minimale de cinquante-neuf dollars (59,00 \$), ou 2,75 % par mois sur le solde impayé en souffrance, selon le montant le plus élevé, à titre d'intérêts de retard (ces frais de service pouvant être augmentés à tout moment sans préavis par FTD) afin de couvrir les frais de gestion et de traitement d'un compte en souffrance ainsi que les frais liés au maintien du solde impayé. Toutefois, le montant total des intérêts de retard sur un compte en souffrance ne dépassera pas 25 % du solde total du capital impayé le plus élevé du compte. Ces avis seront envoyés par la poste pour les soldes pour lesquels aucun paiement n'aura été reçu au plus tard le cinquième (5^e) jour civil du mois suivant celui au cours duquel le relevé de la Chambre de compensation a été initialement envoyé. FTD peut exiger que le paiement des soldes d'un compte en souffrance soit effectué au moyen de fonds certifiés, d'un chèque de caisse, d'un virement bancaire ou d'autres fonds immédiatement disponibles. Un dépôt de crédit spécial supplémentaire peut être exigé par FTD afin de garantir la poursuite

paiement d'un compte qui était en souffrance. FTD peut rembourser ce dépôt de crédit spécial au membre après 12 mois si toutes les règles de la Chambre de compensation ont été respectées pendant cette période.

8.5.5 Exigence de paiement anticipé. FTD peut exiger des paiements anticipés de la part de tout membre à tout moment avant la ou les dates d'échéance de la Chambre de compensation si FTD a déterminé, à sa seule discrétion, que son exposition au risque de perte liée au compte de la Chambre de compensation d'un membre justifie un tel paiement anticipé. Tout membre qui ne se conforme pas à la demande de paiement anticipé de FTD s'expose à la suspension immédiate ou à la résiliation de son adhésion à FTD, ou à toute autre mesure disciplinaire prise par FTD.

8.5.6 Dépôts de garantie supplémentaires. À la demande de FTD, un membre doit fournir une copie de ses derniers états financiers, certifiés par un vérificateur indépendant. Si ces états financiers, de l'avis de FTD, ne justifient pas la poursuite de l'octroi de crédit, FTD peut exiger un dépôt de garantie supplémentaire. De plus, FTD peut exiger un dépôt de garantie supplémentaire d'un membre ou d'un candidat à l'adhésion lorsque, de l'avis de FTD, la situation financière de ce membre ou de ce candidat à l'adhésion suscite une incertitude importante quant à la justification de l'octroi d'un crédit au candidat à l'adhésion ou de la prolongation du crédit accordé au membre. Aux fins de la présente règle, la situation financière d'un membre ou d'un candidat à l'adhésion peut inclure, entre autres, la suspension ou la résiliation d'un autre membre qui est sous propriété commune avec le membre auquel le dépôt de garantie supplémentaire est demandé. Un membre peut être considéré comme relevant de la même propriété qu'un autre membre dès lors qu'un dirigeant, un actionnaire, un associé ou un propriétaire du membre est également un dirigeant, un actionnaire, un associé ou un propriétaire de l'autre membre. Le défaut de versement de ce dépôt de crédit supplémentaire constituera un motif de suspension ou de résiliation de l'adhésion ou d'autres mesures disciplinaires de la part de FTD.

8.5.7 Commandes internationales. Toutes les commandes internationales envoyées et reçues via le réseau Mercury ou le réseau FTD Retrains sont automatiquement déclarées à la Chambre de compensation. Si une commande internationale est reçue en dehors du réseau Mercury ou du réseau FTD Retrains, le membre exécutant (le membre qui exécute la commande) doit déclarer toutes les commandes internationales à la Chambre de compensation au plus tard six (6) mois après la date de livraison, à l'aide du formulaire « Rapport Interflora des commandes exécutées ». Des frais supplémentaires s'appliqueront lorsque des commandes sont envoyées directement par un membre à un non-membre ou à une unité (Interflora-Fleurop), mais qu'elles sont tout de même déclarées et traitées par la Chambre de compensation. Des renseignements sur ce programme sont disponibles à l'adresse <https://www.ftdi.com/retrains/>.

8.5.8 Commissions. La commission sur les commandes FTD sortantes ne doit pas dépasser vingt pour cent (20 %) pour les commandes d'une valeur de dix dollars (10,00 \$) ou plus. Aucune commission ne s'applique aux commandes sortantes d'une valeur de neuf dollars et quatre-vingt-dix-neuf cents (9,99 \$) ou moins. Le montant brut de la commande, y compris les frais de livraison, doit être pris en compte dans le calcul de la commission applicable. Tous les frais de commission sont sujets à

modification par FTD en tout temps, sans préavis.

8.5.9 Frais de livraison. Tous les frais de livraison ou frais spéciaux seront inclus dans le montant brut de chaque commande et s'élèveront à au moins 10,00 \$ par commande livrée. La Chambre de compensation réévaluera périodiquement le taux de change appliqué à la conversion des devises canadiennes et américaines. Si, de l'avis de FTD, le taux de change atteint un niveau qui nuit à l'équilibre des opérations de compensation de FTD, FTD peut, à sa discrétion, autoriser la Chambre de compensation à appliquer des frais ou un crédit, en fonction du taux de change en vigueur, aux comptes des membres, et par conséquent débiter ou créditer les comptes des membres. FTD autorisera également, à sa discrétion, la Chambre de compensation à aviser les membres concernés qu'ils peuvent facturer au client des frais déterminés, lesquels seront calculés de manière à compenser le débit du compte d'un membre causé par l'application des frais fondés sur le taux de change.

8.5.10 Dette du membre; compensation. Toute dette d'un membre envers FTD, quelle qu'en soit la nature ou le type, sera imputée au compte de ce membre auprès de la Chambre de compensation et sera payable conformément aux présentes Règles de la Chambre de compensation. En contrepartie de l'octroi de crédit par FTD aux membres par l'intermédiaire de la Chambre de compensation, chaque membre accorde à FTD le droit de déduire, de compenser ou de réduire toute dette qu'il a envers FTD en vertu des présentes Normes FTD ou de tout autre accord entre FTD et les membres, dans toute la mesure permise par la loi, en imputant sur le montant de cette dette le montant de tout fonds déposé auprès de FTD ou de tout crédit dû par le membre de FTD. Cela inclut, sans s'y limiter, tout crédit figurant sur les relevés de la Chambre de compensation pour les points de vente au détail d'un membre lorsque ce dernier présente également un solde débiteur dans d'autres points de vente au détail qui ne sont pas reliés par le même numéro de code, ou d'autres fonds de ce membre qui se trouvent sur un compte auprès de FTD ou qui sont en sa possession ou sous son contrôle.

9.0.1 RÈGLES ET RÈGLEMENTS CONCERNANT LES MESURES DISCIPLINAIRES À L'ENCONTRE DES MEMBRES

De manière générale, un membre de FTD est passible de mesures disciplinaires de la part de FTD pour toute violation des normes de FTD que FTD, à sa discrétion, estime avoir eu lieu. FTD peut également adopter des règles et règlements concernant les mesures disciplinaires à l'encontre des membres en cas de violation des normes de FTD. Ces règles et règlements doivent être mis à la disposition des membres de manière raisonnable.

9.0.2 Définitions.

9.0.3 Le terme « **bloqué** » signifie que le membre est suspendu de la réception de commandes en raison d'un service à la clientèle insuffisant et persistant, ce qui peut se traduire par un nombre élevé de demandes de remboursement. Le membre peut être débloqué en collaborant avec la direction de FTD afin de remédier aux problèmes liés au service à la clientèle.

9.0.4 Le terme « **suspension** » désigne l'interruption temporaire de l'adhésion à FTD, qui suspend automatiquement toutes les licences ou tous les services de FTD, y compris, mais sans s'y limiter, la chambre de compensation de FTD, le système de communication Mercury

Network, d'autres activités commerciales ainsi que les marques et images de FTD; cette interruption garantira

le respect du contrat de licence d'adhésion à la marque de commerce du membre et des normes de FTD. (Y compris, mais sans s'y limiter, les règles de la Chambre de compensation)

9.0.5 Le terme « **résiliation** » désigne la résiliation de l'adhésion à FTD et de tous les avantages et services de FTD, y compris, mais sans s'y limiter, la Chambre de compensation de FTD, le système de communication Mercury Network et les autres activités commerciales, ou tout contrat de licence d'adhésion à la marque de commerce du membre ou toute licence d'utilisation des images de FTD.

9.1 Responsabilité à l'égard des représentants, des dirigeants désignés et des employés. Un membre est responsable des actes de ses représentants, de ses dirigeants désignés et de ses employés, et peut faire l'objet de mesures disciplinaires pour les actes de ces représentants, dirigeants désignés et employés. Chaque membre est responsable de tout acte commis par ses propriétaires, associés, dirigeants, actionnaires, membres de la direction et employés.

10.0 QUALITÉ, CONTRÔLE DES STOCKS, SUBSTITUTIONS ET SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

10.1 Exigences en matière de qualité et de contrôle des stocks.

Les membres doivent :

10.1.1 N'utiliser que des fleurs et des plantes fraîches.

10.1.2 Ne procéder à des substitutions que s'ils peuvent préserver l'apparence et la valeur des produits (voir les précisions à la section 10.2).

10.1.3 Maintenir en stock des quantités raisonnables et un assortiment adéquat de contenants et de fournitures pour les produits de marque FTD, les produits de tous les jours et les produits des fêtes, tels qu'ils sont désignés périodiquement par FTD. FTD se réserve le droit d'expédier ces produits directement à chaque membre, au besoin, afin de s'assurer que les normes de qualité de FTD sont respectées.

10.1.4 Maintenir un stock minimal de fleurs coupées fraîches, de plantes en fleur, de plantes à feuillage et de jardins en pot (jardinières) de bonne à excellente qualité, suffisant pour répondre à toute la gamme des commandes florales.

10.1.5 S'assurer que toutes les fleurs coupées exposées sont fraîches et de qualité bonne à excellente, et qu'elles sont présentées dans des contenants attrayants.

10.1.6 S'assurer que tous les appareils de réfrigération sont maintenus propres et en bon état de fonctionnement. Une réfrigération adéquate est requise. Se reporter aux pratiques exemplaires en matière d'entretien et de manutention des fleurs.

10.1.7 Maintenir en tout temps des stocks suffisants de matériel de conception, de récipients, de paniers, de rubans et d'autres fournitures de base à l'emplacement principal.

10.1.8 Le catalogue de recettes de produits dans votre système technologique est à votre disposition pour consulter les recettes florales.

10.2 Substitution de commande :

FTD reconnaît que des substitutions peuvent être nécessaires pour garantir la livraison des compositions en temps opportun. Il faut accorder le plus grand soin et la plus grande attention à toutes les commandes afin de s'assurer que les fleurs soient, autant que possible, similaires en style et en valeur à l'article demandé. Pour plus d'information, visitez <https://www.ftdi.com/quality/substitution.htm>.

10.2.1 Lorsqu'une substitution est nécessaire :

- Le membre chargé de l'exécution de la commande doit informer le membre expéditeur de la substitution et en indiquer la raison.
- Le membre expéditeur doit informer le client de cette substitution.
- Lorsqu'une plainte d'un client résulte d'une substitution inappropriée, le membre chargé de l'exécution doit procéder à un remplacement satisfaisant ou, si le client demande un remboursement, verser un ajustement au fleuriste expéditeur.

10.2.2 Il faut prendre le plus grand soin de préserver l'intégrité globale de la conception de la composition. Par exemple, les fleurs en ligne doivent être remplacées par des fleurs en ligne et les fleurs rondes par des fleurs rondes; il ne doit y avoir aucune substitution quant au type de composition, c'est-à-dire aucun changement dans la taille ou le volume de la composition.

10.2.3 Dans les compositions de fleurs assorties, il faut, dans la mesure du possible, utiliser les couleurs indiquées dans la recette, même si cela implique de substituer d'autres variétés de fleurs de valeur égale ou supérieure.

10.2.4 Dans les compositions composées d'un seul type de fleur, comme celles composées uniquement de roses, la variété (p. ex., roses rouges) est primordiale, primant sur la couleur dans ce cas précis seulement.

10.2.5 Dans les compositions composées d'un seul type de plante, comme les orchidées, tout sera mis en œuvre pour trouver des plantes de même type et de couleurs équivalentes ou de valeur supérieure.

10.2.6 Si le récipient présenté en ligne n'est pas disponible, un récipient similaire de valeur égale ou supérieure sera utilisé, sauf indication contraire.

10.2.7 Il n'y aura aucune substitution quant au type de composition, c'est-à-dire aucun changement de taille ou de forme de la composition.

10.2.8 Ne remplacez pas les pots par des bouquets, les paniers par des couronnes, les plantes à feuillage par des plantes à fleurs, les fleurs coupées par des corsages, les plantes par des fleurs, ni les compositions permanentes par des compositions fraîches.

10.2.9 Lorsqu'un remplacement est nécessaire, le membre chargé de la composition :

- doit obtenir l'approbation du membre expéditeur pour la substitution;
- peut choisir d'informer le destinataire de la raison de la substitution;
- doit procéder à un remplacement satisfaisant lorsqu'une plainte du client résulte d'une substitution inappropriée ou, si le client insiste pour obtenir un remboursement, verser un ajustement au membre expéditeur.

10.3 Satisfaction de la clientèle. Il incombe à la fois au membre expéditeur et au membre exécutant de garantir la satisfaction totale de la clientèle pour toutes les commandes reçues par l'intermédiaire du réseau Mercury, y compris, le cas échéant, un remboursement intégral au client ayant passé la commande par le membre expéditeur et/ou un remplacement du produit pour le client destinataire par le membre exécutant.

Si un remboursement ou une commande de remplacement est fourni à un client présentant une réclamation en vertu de la

garantie de satisfaction à l'encontre du membre expéditeur, il incombe en premier lieu aux membres expéditeurs et aux membres exécutants de s'entendre entre eux sur la répartition du remboursement ou de la commande de remplacement. Toutefois, si un membre demande à FTD d'arbitrer entre les membres au sujet de cette responsabilité, FTD peut facturer au membre expéditeur et/ou au membre exécutant des frais administratifs, dont le montant ne dépassera pas celui qui sera établi par FTD dans le cadre de cet arbitrage, en plus de toute cotisation supplémentaire imposée à l'un ou l'autre des membres conformément aux procédures d'arbitrage de FTD.

11.0 RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

11.1 Résiliation volontaire. Si un membre choisit de présenter une demande de résiliation de son adhésion auprès de FTD, il doit en aviser sans délai membership@ftdi.com en précisant la date de résiliation volontaire souhaitée et le motif de la résiliation. La date limite pour présenter une demande de résiliation volontaire de l'adhésion est fixée deux fois par année : le 31 mai (la résiliation prenant effet le 1er novembre) et le 30 novembre (la résiliation prenant effet le 1er mai). FTD examinera la demande de résiliation de ce membre et, s'il s'avère impossible de résoudre d'un commun accord les préoccupations de ce dernier, traitera sa demande de résiliation dès réception d'un avis écrit de sa part confirmant son accord quant à cette résiliation. Une fois ce compte fermé, FTD procédera selon la procédure habituelle pour supprimer l'inscription de ce membre dans le répertoire FTD. L'obligation de ce membre de payer à FTD les frais liés à l'utilisation des services de la chambre de compensation de FTD, des systèmes de communication et des autres opérations et services commerciaux se maintiendra jusqu'à ce que l'inscription de son magasin soit retirée, selon la procédure habituelle, du répertoire FTD, comme prévu ci-dessus. Le paiement intégral de tous les soldes dus sur votre compte est exigible immédiatement après la résiliation. Tous les chèques de règlement final seront postés dans les 90 jours suivant la résiliation de votre adhésion à FTD. Le chèque de règlement final sera envoyé à votre adresse postale et sera libellé au nom de l'établissement. Si vous souhaitez apporter des modifications avant l'envoi de ce chèque de règlement final, veuillez communiquer avec le Service aux membres.

11.2 Résiliation par FTD. FTD peut, à sa seule discrétion, résilier l'adhésion de tout membre pour quelque raison que ce soit et à tout moment, y compris en cas de non-respect par le membre des règles, règlements et politiques de FTD, y compris les présentes Normes FTD. FTD enverra un avis écrit de toute résiliation au membre à sa dernière adresse postale physique ou à son adresse courriel connue figurant dans les dossiers de FTD. Cet avis prendra effet dès (a) son envoi par courrier certifié avec accusé de réception, ou par service de livraison express (Federal Express, DHL, UPS ou tout autre service de messagerie) avec confirmation de livraison, (b) sa transmission par télécopieur avec confirmation de réception à l'adresse de télécopieur du membre fournie à FTD par ce dernier, ou (c) son envoi par courriel. Le paiement intégral de tous les soldes dus sur votre compte est exigible immédiatement après la résiliation. Tous les chèques de règlement final seront envoyés par la poste dans les 90 jours suivant la résiliation de votre adhésion à FTD. Le chèque de règlement final sera envoyé à votre adresse postale et sera libellé au nom du magasin. Si vous souhaitez apporter des modifications avant l'envoi de ce chèque de règlement final, veuillez communiquer avec le Service aux membres.

12 Modifications. FTD peut modifier, compléter ou remplacer les Normes FTD de temps à autre, à sa seule discrétion. Ces modifications seront communiquées aux membres par écrit sur le relevé de la Chambre de compensation, accessible à [l'adresse www.FTDI.com/membership/standards](http://www.FTDI.com/membership/standards), et entreront

entreront en vigueur dès la remise de cet avis écrit aux membres. Le fait pour un membre de continuer à participer en tant que membre FTD ou d'utiliser la Chambre de compensation, le réseau Mercury ou tout autre service FTD après la date d'entrée en vigueur de toute modification apportée aux Normes FTD constituera l'acceptation par ce membre des Normes modifiées.

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant ces normes FTD, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte régional FTD (FAM).