



GUIDE DU MEMBRE

Votre guide complet au monde de FTD

RÉVISÉ FÉVRIER 2018



Estimé fleuriste FTD,

Bienvenue dans la famille FTD! En adhérant à nos services, vous avez décidé de faire partie d'un réseau d'experts floraux respecté dans le monde entier. Nous vous en remercions. Notre mission est de vous aider à atteindre vos objectifs d'affaires et à réussir. Chaque année, des magasins comme le vôtre livrent des millions de magnifiques bouquets confectionnés à la main pour souligner les moments mémorables de la vie de nos clients.

FTD a été fondée par des fleuristes pour des fleuristes il y a plus de 100 ans. Comme à ses premiers jours, FTD continue d'appuyer les membres de son réseau en mettant au point de nouveaux outils et services conçus pour les aider à faire de meilleures affaires et à attirer la clientèle locale. De plus, nous offrons plusieurs programmes de formation en ligne et en personne pour vous aider à faire avancer votre carrière.

En tant que fleuriste membre FTD, vous avez accès à une équipe de professionnels qui font tout leur possible pour vous permettre de réussir. N'hésitez pas à poser des questions. Nous sommes déterminés à vous aider à faire de meilleures affaires.

Tom Moeller
Vice-président directeur
Division des fleuristes



TABLE OF CONTENTS

Garder le contact	4	OUTILS	
RÉSEAU		Technologie Mercury	23
La marque iconique FTD	6	Fleuristes en ligne FTD	25
Le programme de récompenses FTD	7	FTD Flower Exchange	27
FTDi.com	7	Fleurs-en-tout-temps	27
Formation et événements	8	Programmes FTD	
Programmes Qualité FTD	9	Maître-fleuriste et	
Multiplier les commandes		Fleuriste de choix	28
Commandes Fleuriste-à-	12	Mise en marché locale	29
Fleuriste	13	FTD Cash-Flo	29
Traitement des commandes			
FTD.com	14	RENSEIGNEMENTS	
Livraison FTD.com	15	GÉNÉRAUX/APPENDICE	
RENTABILITÉ		État de compte du Bureau	
Programme d'amélioration	17	central FTD	32
FTD Marketplace	18	Envoyer et exécuter des	
Outils de mise en marché	19	commandes	33
Répertoire FTD	20	Politique sur les médias	
Dates importantes	21	sociaux pour les fleuristes	33
		Comment envoyer une	
		commande FTD	34
		Comment exécuter une	
		commande FTD	35
		Formulaires pour commandes	
		exécutées	36
		Transmissions internationales	37
		Règle d'adhésion # 2	38

GARDER LE CONTACT

En tant que membre de notre réseau, il vous est facile d'entrer en communication avec nous à tout moment. Notre équipe de professionnels est ici pour vous aider à faire de meilleures affaires à toute heure du jour ou de la nuit, même les dimanches. Vous trouverez dans FTDi.com des renseignements détaillés sur les programmes, produits et services FTD.

FTD DEPARTMENTS AND MERCURY NUMBERS

DEPARTMENT	MERCURY NUMBER
Ajustements	90-0357AA
Services de carte de crédit	90-0639AA
Répertoire	90-0258AA
Fleuristes en ligne	90-8418AA
Fleurs en tout temps	90-9200AA
Assistance technique Mercury	90-5034AA
FTD.com	90-8400AA
Transmissions internationales	90-0266AA
Marketplace	90-0233AA
Services aux membres/à la clientèle	90-0555AA
Technologie Mercury (Facturation)	90-0373AA
Quality Assurance	90-0423AA

ADRESSE POSTALE

FTD
3113 Woodcreek Drive
Downers Grove, IL 60515

SERVICES AUX MEMBRES

800-788-9000
www.FTDi.com
FTDMemberServices@FTDi.com

TROUVEZ-NOUS DANS LES MÉDIAS SOCIAUX

Informez-vous sur les nouvelles, événements, formations et promotions FTD à :



facebook.com/MercuryNetwork



YouTube.com/FTDMercuryNetwork



instagram.com/mercurynetwork



blog.ftdi.com



RÉSEAU

Fort de plus de 100 ans d'existence, le réseau mondial FTD réunit le groupe d'experts floraux le plus réputé du monde.



FTD : LA MARQUE DEVENUE SYMBOLE

Présent dans plus de 35 000 boutiques de fleurs dans le monde entier, le logo iconique de Mercure (Mercury Man) est le symbole floral le plus reconnu de la planète. FTD permet à ses membres d'utiliser son logo pour les aider à donner de la notoriété à leur marque et à promouvoir leur entreprise. Rendez-vous dans la bibliothèque d'images et de logos du site FTDi.com pour télécharger le logo Mercury Man et utilisez-le dans votre matériel promotionnel dès aujourd'hui!

FTD : LA MARQUE QUE LE MONDE ENTIER CONNAÎT.

FTD investit annuellement des millions de dollars dans des campagnes intégrées de marketing (publicité, publipostage, marketing par courriel, médias sociaux, publicité en ligne, etc.) qui mettent l'accent sur les sentiments positifs associés à l'envoi de fleurs. Ces campagnes mettent en évidence des produits livrés par le fleuriste le jour même, ce qui attire plus de commandes vers notre réseau et encourage les consommateurs à se rendre chez leur fleuriste local. FTD offre une variété de produits susceptibles d'aider ses membres à mousser leurs ventes en profitant de la notoriété du logo de la marque la plus reconnue au monde en matière de fleurs.

Consultez www.FTDi.com pour choisir votre matériel promotionnel ou appelez FTD Marketplace au **800.767.4000**.



LE PROGRAMME DE RÉCOMPENSES FTD

FTD cherche toujours à en faire plus pour ses membres. Nous avons conçu le programme de récompenses FTD pour vous aider à réduire votre poste de dépenses le plus important : les fleurs! Ce programme ne présente pas de frais de gestion et chacun des membres y est automatiquement inscrit.

Chaque mois, vous gagnerez un point par dollar que vous dépensez à l'achat de produits par l'entremise de FTD, y compris l'adhésion, les produits et les services. Vous gagnerez aussi trois points pour chaque dollar dépensé dans FTD Flower Exchange. Les points accumulés peuvent ensuite être échangés contre des fleurs achetées dans **www.FTDFlowerExchange.com**.

MÉRITEZ DES POINTS POUR:



MEMBERSHIP



PRODUCTS



SERVICES



CLIQUEZ ICI

Découvrez le Programme de récompenses FTD ou consultez FTDi.com/FTDRewards

FTDI.COM

FTDi.com est conçu exclusivement pour les fleuristes. Ce site interentreprises vous livre les dernières nouvelles et les renseignements qu'il vous faut pour tirer pleinement profit de votre adhésion à FTD.

Vous y trouverez des renseignements sur :

- Relevé de compte du Bureau central
- Bibliothèque d'images et de logos
- Guide de sélection florale FTD
- FTD Université/Formation
- Matériel de promotion locale
- FTD® Marketplace
- FTD® Flower Exchange
- FTD Programme de qualité
- Bulletins FTD

FORMATION ET ÉVÈNEMENTS

En tant que membre FTD, vous avez accès à des experts de réputation mondiale offrant une gamme de cours en personne et en ligne.

FTD UNIVERSITY

FTD est fier d'appuyer et d'encourager la formation continue des fleuristes pour qu'ils acquièrent des compétences qui leur permettront d'attirer la clientèle locale dans leur boutique. Grâce au programme FTD University, nous offrons aux fleuristes FTD des occasions privilégiées d'améliorer leurs compétences en affaires et de perfectionner l'art de l'arrangement floral. Les programmes de formation de FTD University sont présentés par des designers de l'AIFD et des spécialistes en affaires reconnus par l'industrie.

Les possibilités suivantes sont offertes:

- FTD Boot Camp, un atelier intensif de trois jours
- Série de webinaires FTD, un exposé mensuel en ligne gratuit
- Formation au FTD Mercury POS, une formation gratuite de trois jours
- Et beaucoup plus encore...



Les fleuristes membres FTD peuvent assister au FTD Boot Camp, notre formation de trois jours en stratégies d'affaires et design.



CLIQUEZ ICI POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez la liste complète des cours de formation en ligne à FTDi.com/FTDUniversity.

FOIRES COMMERCIALES

FTD commandite de nombreux congrès de l'industrie et programmes d'associations régionales durant l'année ainsi que des programmes de formation. Notre mission est d'aider les fleuristes à réussir grâce à l'apprentissage à vie et à l'éducation permanente.

LES PROGRAMMES DE QUALITÉ FTD

Depuis plus de cent ans, FTD fait figure de chef de file en matière de promotion de la qualité dans l'industrie florale. FTD dispose d'outils commerciaux de qualité supérieure, de programmes de formation exclusifs et de programmes innovants de contrôle de la qualité qui contribuent à améliorer l'expérience du consommateur et à faire en sorte qu'il revienne vers les fleuristes FTD.

POLITIQUE DE CONFIRMATION DE LIVRAISON FTD

L'objectif de la Politique d'avis de confirmation de livraison de FTD est de faire en sorte que chaque client reçoive un avis de confirmation de livraison de sa commande le jour même de la livraison. Dans l'environnement technologique actuel, clients s'attendent à recevoir un avis en temps réel une fois que leur commande a été livrée. Dès qu'un avis de confirmation est envoyé par le fleuriste membre pour une commande passée par l'entremise de FTD.com, le client reçoit automatiquement un courriel l'avisant que sa commande a été livrée. La politique s'applique à toutes les commandes, y compris les commandes fleuriste-à-fleuriste, FTD.com et International.

À partir du 1er mars 2018, un avis de confirmation de livraison devra être envoyé pour chaque commande avant 17 h 30 (heure locale) le jour de la livraison, après réception de la commande par le client.* Chaque commande non confirmée avant 19 h (heure locale) entraînera des frais de 2,25 \$ portés au Relevé de compte du Bureau central.

**Heure sujette à changement pendant les périodes de grand achalandage. FTD vous avisera des changements d'horaire dans les jours qui précèdent les périodes touchées.*



POLITIQUE DE GESTION DES DÉLAIS DE RÉPONSE

Le Programme de gestion des délais de réponse FTD se veut une approche proactive visant à prévenir les retards et les oublis dans les livraisons de commandes. Ce programme est conçu pour protéger les fleuristes FTD des commandes livrées trop tard ou non livrées qui finissent par ternir leur réputation auprès de leur clientèle. L'objectif du Programme de gestion des délais de réponse est d'emmener le fleuriste exécutant à rejeter une commande qu'il ne peut livrer dans un délai de deux heures après sa réception. Les commandes rejetées dans les deux heures qui suivent leur réception pendant les heures d'affaires régulières sont renvoyées rapidement au réseau FTD afin d'assurer leur exécution à la satisfaction du client.

FTD assure un suivi de chaque commande et impose des pénalités au nom du fleuriste qui envoie la commande afin de s'assurer que chaque commande est exécutée ou rejetée dans des délais acceptables. Les pénalités facturées au fleuriste exécutant dans le cadre de ce programme sont créditées au fleuriste qui envoie la commande.



CLIQUEZ ICI POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir davantage sur les programmes de qualité FTD, consultez le FTDi.com/Quality ou écrivez à QSR@FTDi.com

LES PROGRAMMES DE QUALITÉ FTD

CATALOGUE DE RECETTES

Le Catalogue de recettes est un outil complet qui permet aux fleuristes d'accéder à toutes les spécifications des recettes FTD exécutées par un fleuriste. On y trouve des conseils et des astuces par article et un guide de remplacement des fleurs. Utilisé comme complément au Guide de sélection florale, le Catalogue de recettes permet aussi de s'informer sur les caractéristiques de chaque fleur. Les fleuristes FTD peuvent interroger ce catalogue par numéro d'article ou par nom de recette, autant que par type de produit végétal (fleurs, verdure) ou de matériel qui se retrouve dans une recette donnée comme les roses, les lys et les contenants codifiés.

PROGRAMME DE COTE DE LA QUALITÉ

Le programme Cote de qualité FTD permet d'attribuer une note de classement à votre entreprise pour vous permettre de vous comparer à tous les autres fleuristes du réseau FTD. Ce programme est un outil mesurant la qualité des fleuristes FTD de manière uniforme et constante. La cote de qualité est calculée en fonction du nombre total de commandes que vous recevez et du nombre de commandes qui se sont soldées par une mauvaise expérience par le client comme une non-livraison ou un remboursement. La cote de qualité doit s'établir à 98 % ou plus pour atteindre le niveau d'excellence.

Les fleuristes FTD qui obtiennent une cote de 98 % ou plus pendant une année complète recevront une Étoile de qualité FTD. Ce score signifie que 2 % ou moins des commandes ont entraîné des problèmes de qualité. Cette cote est recalculée à tous les mois et les détails du calcul apparaissent dans le relevé de compte du Bureau central. Les fleuristes FTD peuvent afficher leur cote de qualité dans Florist Link ou dans le répertoire en ligne FTD.



PROGRAMME DE COMMANDES-TEST FTD

Le Programme de commandes-test sert à mesurer la qualité des arrangements floraux pour s'assurer que tous le réseau FTD offre à tous ses clients des produits de grande qualité. Chaque mois, FTD soumet un groupe de fleuristes membres choisis au hasard à une évaluation exécutée par une tierce partie. Le client mystère évalue la commande en fonction de la qualité, la précision et la livraison pendant une période de sept jours, en conformité avec la Garantie de satisfaction de sept jours FTD.



CLIQUEZ ICI

Pour en apprendre davantage sur les programmes d'amélioration de la qualité de FTD, consultez FTDi.com/Quality ou écrivez à QSR@FTDi.com

LES PROGRAMMES DE QUALITÉ FTD

LE BULLETIN DU FLEURISTE

Le bulletin du fleuriste a été conçu pour donner un aperçu de la performance d'une boutique et pour vous permettre de contrôler la qualité de votre travail et votre taux de refus ou d'acceptation des commandes. Cet outil est mis à jour tous les mois et contient des renseignements précieux qui vous aideront à guider vos décisions d'affaires et à optimiser votre potentiel de commandes. Vous pourrez aussi vous comparer avec d'autres fleuristes dans votre marché. Ultimement, le Bulletin du fleuriste devrait vous aider à identifier les aspects qu'il est possible d'améliorer, à recevoir plus de commandes et à répandre les bonnes pratiques de l'industrie.

GARANTIE DE SATISFACTION DE 7 JOURS FTD®

Dans l'environnement d'affaires compétitif actuel, chaque fleuriste FTD doit pouvoir offrir une garantie inconditionnelle et sans tracas. À titre de fleuristes professionnels FTD, nous garantissons la satisfaction du consommateur pour chaque commande florale acheminée par FTD pour livraison et pour chaque produit de marque FTD acheté chez un fleuriste FTD. Si un client n'est pas satisfait du produit FTD acheté, nous, à titre de fleuristes de qualité FTD, remplacerons le produit ou rembourserons le prix d'achat total dans les sept jours suivant la réception de la commande FTD.

POLITIQUE DE SUBSTITUTION FTD

La politique de FTD concernant la substitution du contenu floral décrit dans le Guide de sélections florales est la suivante :

1. Quand une substitution est absolument nécessaire :
 - a. Le fleuriste qui exécute la commande doit aviser le fleuriste qui envoie la commande de la substitution et de la raison qui la justifie;
 - b. Le fleuriste qui envoie la commande doit aviser le client de cette substitution;
 - c. Si le client formule une plainte quant à une substitution insatisfaisante, le fleuriste qui exécute la commande doit proposer une substitution satisfaisante ou ajuster son prix en conséquence si le client exige un remboursement;
2. Le plus grand soin devrait être apporté à la conservation de l'effet général de l'arrangement. Par exemple, les fleurs en épi devraient être remplacées par des fleurs en épi, et les fleurs arrondies par des fleurs arrondies. En outre, il ne doit y avoir aucune substitution quant au type d'arrangement, c'est-à-dire la taille ou la forme du produit;
3. Dans le cas d'arrangements de fleurs assorties, les couleurs illustrées dans le Guide doivent être les mêmes dans la mesure du possible, même si cela entraîne la substitution par d'autres variétés de fleurs de valeur égale ou supérieure;
4. Dans le cas d'un arrangement comportant une seule variété de fleurs, comme un bouquet de roses, la variété (p. ex. des roses rouges) a plus d'importance que la couleur. Cette règle s'applique uniquement dans ce cas particulier;
5. Dans les arrangements qui ne contiennent qu'un type de plante, comme les orchidées, tout devrait être fait pour offrir des fleurs de même type, de même couleur et de valeur égale ou supérieure;
6. Si le contenant montré en ligne n'est pas disponible, un contenant similaire de valeur égale ou supérieure devrait être utilisé.
7. Il n'est pas permis de substituer un type d'arrangement; c'est-à-dire qu'il ne peut y avoir de changement dans la grandeur ou la taille de l'arrangement.
8. Ne remplacez pas : des gerbes par des arrangements dans des contenants, des couronnes par des paniers, des plantes fleuries par des plantes vertes, des boutonnières par des fleurs coupées, des fleurs par des plantes ou des arrangements frais par des arrangements permanents.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez la politique de substitution dans le Guide de sélection florale FTD.

MULTIPLIER LES COMMANDES

Le programme Multiplier les commandes désigne une série de mesures qu'il vous est possible de prendre pour augmenter le nombre de commandes reçues par votre boutique. Pour Multiplier les commandes, vous devez:

Posséder un terminal Mercury Point de vente qui accepte les commandes. Nous aviser des zones (identifiées par les villes et les codes postaux dans le répertoire) que vous desservez. Acheter des produits codifiés Tous les jours et Fêtes.

Une fois que tous ces critères sont respectés, le niveau de performance de votre boutique dans l'exécution des commandes est pris en considération pour assurer que la bonne commande est envoyée au bon moment au bon fleuriste pour optimiser les chances de livraison à temps. Le score d'exécution est calculé en fonction de la Cote de qualité (pondération de 75 %) et du Taux de refus (pondération de 25 %).

TIREZ PROFIT DE VOTRE TERRITOIRE DE LIVRAISON.

Élargissez vos annonces dans le répertoire FTD à un plus grand nombre de villes et optimisez les possibilités de recevoir des commandes par le réseau.

OFFREZ DES PRODUITS CODIFIÉS DANS FTD® MARKETPLACE.

L'achat de contenants exclusifs pour tous les jours ou pour les jours de fête vous permet de recevoir des commandes pour des produits codifiés.

SOYEZ ACCESSIBLES POUR LES CONSOMMATEURS EN LIGNE.

Fleuristes en ligne FTD est un moyen simple de démarrer une entreprise en ligne. Choisissez parmi 20 modèles de site Web de bon goût que vous personnaliserez avec les produits spécialisés de votre boutique.

ATTIREZ UN PLUS GRAND NOMBRE DE COMMANDES FLEURISTE-À-FLEURISTE.

FTD Mercury Point of Sale (POS) est la technologie de pointe de l'industrie conçue pour vous aider à rationaliser les activités quotidiennes de votre boutique. En plus de vous faire gagner du temps, Mercury POS vous aide à offrir un service exceptionnel, ce qui contribue à fidéliser la clientèle.



* POUR EN SAVOIR PLUS

Évaluation GRATUITE pour multiplier les commandes! Appelez votre consultant national en marketing au 800-788-9000

COMMANDE FLEURISTE-À-FLEURISTE

FTD offre à ses membres deux options faciles d'usage pour envoyer des commandes : le répertoire FTD et FTD Florist Link. Pour des renseignements précis sur la manière d'envoyer des commandes, veuillez consulter les pages 35 et 36 du présent guide.

RÉPERTOIRE FTD

Les fleuristes membres FTD trouvent dans le répertoire FTD les renseignements fidèles et utiles sur notre réseau de fleuristes exécutants leur permettre d'envoyer une commande en toute facilité. Les représentants du service de répertoire FTD travailleront de concert avec vous pour créer un programme de marketing avantageux qui aidera à multiplier les commandes dans votre boutique.



CLIQUEZ ICI

Économisez des frais en disant adieu au répertoire de papier. Informez-vous à FTDi.com

FTD FLORIST LINK

FTD Florist Link est le répertoire électronique de commandes de fleuriste à fleuriste le plus complet de l'industrie. Florist Link aide les fleuristes à communiquer instantanément les uns avec les autres par l'entremise de Mercury. Grâce aux fonctions de recherche-visibilité avancée et de mise à jour en temps réel, Florist Link facilite l'envoi de commandes.

VOICI COMMENT :

- Les mises à jour en temps réel permettent d'obtenir des informations précises et mises à jour.
- Les résultats sont affichés sur une carte interactive pour vous permettre de choisir le fleuriste le plus près du lieu de livraison.
- En un clic, vous pouvez ramener dans l'écran de commande l'information sur les fleuristes qui exécutent des commandes.
- Les fonctions de recherche avancée aident à restreindre les résultats de recherche.

FTD Florist Link vous permet de prendre des décisions éclairées au moment de passer une commande et vous garantit la satisfaction des clients.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir davantage, veuillez consulter votre consultant national en marketing au 800-788-9000.

DOLLARS & SCENTS™

Dollars & Scents^{MC} est un programme de remise en argent qui commence avec votre toute première commande et vous permet de recevoir régulièrement des remises. Pour être admissible, votre boutique doit envoyer au moins 20 commandes FTD d'une valeur de 29,50 \$ (É.-U. et Canada) chaque mois et le solde de votre relevé de compte du bureau central doit être réglé avant le 26 de chaque mois. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section des règlements dans le répertoire ou communiquez avec votre représentant.

L'EXÉCUTION DE COMMANDES FTD.COM

Pour recevoir des commandes, vous devrez inscrire le code postal de votre boutique auprès de FTD.com. Ces codes postaux définissent le territoire de livraison « le même jour » que vous êtes en mesure de desservir en tout temps (jours de fête et autres jours).

En optimisant vos codes postaux, vous serez certain d'être en mesure de recevoir les commandes correctement dans votre zone de couverture, ce qui vous aidera à réduire vos coûts de livraison. Pour un révision de vos codes postaux, contactez QSR@FTDi.com

* GO FURTHER

For a ZIP code review, contact QSR@FTDi.com.

EXIGENCES POUR LE FLEURISTE EXÉCUTANT

Nous travaillons fort pour faciliter l'exécution de commandes FTD.com. Nous veillons également à ce que les clients soient satisfaits et qu'ils reçoivent exactement le produit annoncé sur FTD.com. Notre réseau de fleuristes FTD soucieux de la qualité, fort de plus de cent ans d'expérience de livraison pendant les jours de fête et le reste de l'année, continue de faire de la marque FTD un gage de confiance.

Afin d'assurer le maintien de normes élevées de qualité dans l'industrie florale, veuillez vous assurer que votre boutique respecte les exigences suivantes :

- Les fleuristes peuvent choisir des heures de clôture spécifiques à chaque code postal desservi. Il y a trois heures de clôture possibles : 11 h, 14 h et 15 h. Les commandes reçues avant l'heure de clôture du fleuriste doivent être livrées le même jour, même les jours de fête si le client le demande.
- Se conformer à la garantie de satisfaction FTD, incluant la substitution des produits ou les remboursements, le cas échéant.
- Utilisez le Guide de sélections florales FTD, le Designer's Workbook et tout autre nouvel arrangement de produit contenu dans FTDi.com.
- Communiquez tout changement quant à votre territoire de livraison par l'envoi d'un message GEN aux Services du répertoire au 90-0258AA. Veuillez inclure la ville, la province et le code postal dans le message GEN.
- L'exécution des commandes FTDi.com sera évaluée selon la performance du fleuriste et le respect des exigences du programme et des règles d'adhésion à FTD. Les fleuristes qui préfèrent ne pas participer devraient en aviser FTD.com en envoyant un message GEN au 90-0258AA demandant leur exclusion du programme.
- Les demandes de substitution doivent être immédiatement communiquées à FTD.com dans les cas de substitutions majeures.
- Les paiements apparaîtront sur le relevé de compte du bureau central FTD du mois suivant.
- Les prix sont déterminés selon la liste des prix suggérés FTD, puis en ajoutant les frais de livraison.
- Les commandes FTD.com ne peuvent pas être transférées. Si vous recevez une commande FTD.com que vous ne pouvez pas exécuter, il suffit de la refuser. Les commandes envoyées aux propriétaires de plusieurs boutiques peuvent seulement être transférées à une boutique appartenant au même propriétaire.

RÈGLES DE LIVRAISON

- Le fleuriste qui exécute la commande est responsable de toute livraison par une tierce partie.
- Veuillez immédiatement informer FTD.com de tout problème de livraison.
- Dans les cas où vous nous feriez parvenir une réponse sous la forme de ASK, FORWARD ou REJECT, etc. précisant qu'une commande est à l'extérieur de votre territoire de livraison, FTD.com se réserve le droit de vous exclure du territoire de livraison associé au code postal en question.
- Les fleuristes ne sont pas autorisés à facturer des frais pour une seconde livraison, à moins que FTD.com ait transmis de l'information erronée pour la première livraison.
- Toutes les commandes portant la mention « À livrer le jour même » doivent être livrées le jour même.
- Veuillez assurer la livraison dans votre territoire de livraison en tout temps.
- Assurez-vous que toutes les livraisons sont confirmées avant 19 h pour satisfaire les attentes des clients.

FRAIS DE LIVRAISON

Des frais de livraison sont inclus dans le prix total de la commande FTD.com. Si vos frais de livraison sont plus élevés, mais que vous êtes quand même en mesure d'exécuter la commande en respectant les directives du Designer's Workbook pour le montant donné, n'hésitez pas à soustraire les frais de livraison plus élevés. S'il vous est impossible d'exécuter la commande selon l'arrangement prescrit avec vos frais de livraison, vous devez refuser la commande.

Si ses frais de livraison sont moins élevés, le fleuriste qui exécute la commande doit ajouter la différence de prix à la valeur globale de l'arrangement.



CLIQUEZ ICI POUR EN SAVOIR PLUS

Consultez FTDi.com/Quality pour d'autres renseignements sur les programmes de qualité FTD.





RENTABILITÉ

Les contenants exclusifs FTD offrent de nouveaux designs qui permettent de faire mousser les ventes pendant les jours fériés et pour les ventes quotidiennes. Les fleurs coupées incluses dans ces arrangements sont faciles à trouver et ont été choisies parce qu'elles optimisent la marge de profit.



PROGRAMME D'AMÉLIORATION PAR LE CLIENT

Soixante pour cent des clients décident de transformer un bouquet standard en un bouquet deluxe, première qualité ou exquis. Ainsi, le Programme d'amélioration par le client permet d'augmenter le prix d'un arrangement de 10 \$ à 40 \$ approximativement, ce qui se traduit par un chiffre de vente plus élevé.

Pour la plupart des articles, il y a quatre niveaux de présentation : standard, deluxe, première qualité et exquis. Les clients FTD.com peuvent consulter les photographies des bouquets à tous les niveaux pour comprendre l'effet de ces améliorations sur l'aspect du bouquet commandé.

NIVEAUX DE BOUQUET

Dans FTD.COM = DANS LE GUIDE DE SÉLECTION FLORALE

Beau = Standard

Mieux = Deluxe

Super = Première qualité

Exquis = Exquis



The FTD Long Stem Red Rose Bouquet | **E2-4305S**

BEAU = STANDARD



The FTD Long Stem Red Rose Bouquet | **E2-4305D**

MIEUX = DELUXE



The FTD Long Stem Red Rose Bouquet | **E2-4305P**

SUPER = PREMIÈRE QUALITÉ



The FTD Long Stem Red Rose Bouquet | **E2-4305E**

EXQUIS = EXQUIS

FTD MARKETPLACE

FTD Marketplace vous offre tout ce dont vous avez besoin pour réussir dans l'industrie florale d'aujourd'hui. Nous offrons les meilleurs produits floraux, dont une gamme exclusive de produits codifiés, de fournitures de base, d'articles de verre, de fournitures et de cadeaux pour toutes les occasions, et ce, à d'excellents prix. Les montants de ces dépenses sont portés à votre relevé de compte du bureau central FTD pour plus de commodité.

PRODUITS EXCLUSIFS POUR LES JOURS DE FÊTE

Chaque saison, FTD crée une nouvelle gamme de produits exclusifs pour que ses membres aient toujours de nouvelles suggestions originales à offrir à leur clientèle. Les produits de grande qualité FTD pour les jours de fête ont été testés auprès de fleuristes et de consommateurs pour vous aider à stimuler la demande dans votre boutique. Nos produits multifonctionnels sont offerts dans une vaste gamme de prix qui conviennent à toutes les bourses.

PRODUITS EXCLUSIFS POUR TOUS LES JOURS

Les produits FTD exclusifs pour tous les jours vous permettront de satisfaire les besoins de vos clients au quotidien. FTD offre une vaste gamme de produits pour toutes les occasions : anniversaires, naissances, remerciements et bien plus encore. Chacun des produits pour tous les jours a été testé auprès de fleuristes et de consommateurs afin de répondre à vos besoins à bon prix.

PRODUITS ESSENTIELS POUR TOUS LES JOURS

Chaque boutique a ses besoins, et FTD est là pour y répondre! FTD s'est associée aux chefs de file de l'industrie pour vous proposer un vaste choix de produits. Les fournisseurs préférés de FTD offrent une vaste sélection de produits et de fournitures pour votre usage quotidien facturés dans votre relevé de compte du bureau central FTD pour votre commodité.

FTD OFFRE DES PRIX CONCURRENTIELS SUR UNE GAMME DE PRODUITS DE PRODUITS:

Fournitures florales • Articles de verre • Paniers • Ballons
Articles en peluche • Tabliers • Vêtements ornés d'un logo • Signalisation
Autocollants pour voitures • Refroidisseurs • Produits d'épicerie fine
Et plus encore!

Magasinez en ligne à **FTDMarketplace.com**

OUTILS DE MARKETING

ARTICLES PROMOTIONNELS EN MAGASIN

À l'achat de contenants codifiés FTD, vous recevrez gratuitement des trousse saisonnières de merchandisages en magasin. Ces articles promotionnels au design accrocheur aident à attirer les clients et peuvent contribuer à faire augmenter les ventes.

Les trousse promotionnelles sont envoyées deux fois par année. Elles contiennent des affiches en couleurs représentant les bouquets codifiés exclusifs à FTD ainsi qu'un calendrier d'atelier indiquant les fêtes et accompagné d'un échéancier de marketing.

Ces trousse sont envoyées automatiquement à chaque membre. Si vous n'achetez aucun contenant codifié, des frais de 19,99 \$ par trousse vous seront facturés. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ces trousse dans FTDi.com.



Affiche pour point de vente



Cartable du Guide de sélections florales

LE GUIDE DE SÉLECTION FLORALE FTD ET LE LOGICIEL DE TARIFICATION

Le Guide de sélection florale (Floral Selections Guide) est un magnifique volume relié qui vous permet de présenter à vos clients à la recherche d'un arrangement spécifique ou pour inspirer un bouquet sur mesure. Débordant de créativité pour satisfaire les goûts et les besoins les plus extravagants, le Guide de sélection florale est un guide facile à utiliser pour les fleuristes et un outil promotionnel fantastique pour votre boutique.

Ce guide sophistiqué comprend :

- des arrangements dans les catégories Exclusivités FTD, Saisonniers, Tous les jours, Célébrations et Roses;
- des encarts sur les prix au détail sont fournis pour servir d'explications sur les prix aux clients;
- des améliorations aux niveaux standard, deluxe, première qualité et exquis pour la plupart des arrangements pour faire augmenter la valeur des ventes;
- un classeur à trois anneaux conçu pour améliorer la productivité à l'usage de plusieurs designers;
- des photographies du Guide de sélection florale et des logiciels sur CD pour permettre une vérification minutieuse et une facturation correcte.



CLIQUEZ POUR EN SAVOIR PLUS

Pour compléter le classeur GSF, un Catalogue des recettes est offert à FTDi.com/Quality. Cette ressource en ligne présente toutes les recettes et les images du GSF en format interrogeable.

LE RÉPERTOIRE FTD

Le répertoire FTD fournit aux fleuristes membres des renseignements utiles et précis sur les fleuristes qui exécutent des commandes afin d'optimiser leurs chances de réussite.

POUR COMMENCER, COMMUNIQUEZ LES RENSEIGNEMENTS SUIVANTS AUX SERVICES DE RÉPERTOIRE FTD:

1. une liste de toutes les localités et des codes postaux que vous desservez;
2. une liste de tous les frais de livraison pour les localités que vous desservez;
3. vos heures de clôture pour les livraisons le même jour selon les codes postaux;
4. une liste de tous les hôpitaux, salons funéraires et maisons de santé que vous desservez;
5. la valeur minimale exigée pour répondre à une commande électronique;*
6. les heures d'ouverture de votre boutique;
7. les coordonnées importantes, incluant votre numéro sans frais, les numéros de téléphone et de télécopieur de votre boutique;
8. les détails qui font de votre boutique la MEILLEURE, comme la qualification professionnelle, les prix, l'accès à des fleurs fraîches tous les jours, la satisfaction garantie, etc.

Vos renseignements seront conservés dans la base de données du répertoire FTD et distribués au réseau Mercury FTD grâce à notre répertoire électronique novateur Florist Link et au répertoire FTD imprimé.

Vous pouvez compléter vos efforts de marketing en achetant de plus grandes publicités, des inscriptions spéciales et des liens vers des institutions. Pour augmenter votre nombre de commandes, il est important d'accroître votre visibilité, de fournir la bonne information et de bien exécuter les commandes que les autres fleuristes vous envoient.

Le personnel des Services du répertoire FTD vous aidera à élaborer le programme de marketing le plus avantageux possible.

*Dans le cas où le prix d'un produit codifié serait inférieur à la valeur minimale des commandes que vous acceptez, c'est le premier qui l'emporte. Vous devez vendre ce produit au prix indiqué par FTD.



CLIQUEZ ICI

D'autres renseignements sont offerts dans FTDi.com/Directory.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Contactez les Services de répertoire FTD au 800-788-9000 pour revoir votre programme de marketing par le répertoire, la tarification des services de répertoire et pour apprendre à utiliser les outils de recherche.

DATES IMPORTANTES

DATES DE TOMBÉE POUR LA CODIFICATION MARKETPLACETM FTD®

Pour augmenter vos chances de recevoir des commandes fleuriste-à-fleuriste, il est important de codifier vos contenants FTD. Plus vous codifiez de contenants, plus vous recevrez de commandes. Il y a trois dates de tombées par année pour la codification des articles pour tous les jours et pour les célébrations.



CLIQUEZ POUR EN SAVOIR PLUS

Pour connaître les dates actuelles de tombée, veuillez consulter FTDi.com/Directory/Codification ou appeler votre représentant des ventes Marketplace au 800-767-4000.



DATES IMPORTANTES

DATES DE TOMBÉES POUR LE RÉPERTOIRE FTD

Le répertoire FTD est publié trois fois par année. La date de tombée pour les changements au répertoire précède approximativement de 60 jours la date de publication.

Cycles du répertoire:

- janvier – avril
- mai – août
- septembre – décembre



CLIQUEZ ICI

Consultez FTDi.com ou appelez les Services de répertoire au 800-788-9000 pour connaître les dates de tombée actuelles.



PENSEZ VERT! Demandez un état de compte électronique à FTDi.com



OUTILS

Qu'il s'agisse de technologie de point de vente ou de marketing, FTD vous apporte tous les outils robustes et conviviaux nécessaires pour vous permettre de vous concentrer sur vos créations.



LA TECHNOLOGIE MERCURY

L'outil FTD Mercury Point of Sale est une solution complète de gestion de point de vente qui vous aide à réduire vos frais d'exploitation, à gérer vos tâches florales quotidiennes et qui vous permet de vous concentrer sur le service à la clientèle.



INNOVANT

Des options uniques qui vous feront sauver du temps et économiser de l'argent pour faire mousser vos profits.

CONVIVIAL

Gérer les commandes locales, fleuriste-à-fleuriste et FTD.com à l'aide d'un seul outil.

FIABLE

Grâce à des mises à jour et à des améliorations régulières, vos affaires se font rondement.

CHEF DE FILE, UN TITRE QUI SE MÉRITE

Depuis plus de 30 ans, FTD s'est hissé au rang de leader floral en fournissant la meilleure technologie de point de vente qui soit aux fleuristes du monde entier. Plus de 95 % des commandes FTD sont envoyées par l'entremise du réseau Mercury, ce qui fait de ce système innovant, convivial et fiable un outil indispensable pour tous les fleuristes. Des milliers de fleuristes de toute l'Amérique du Nord se fient à la technologie Mercury pour mieux gérer leurs affaires.



LIQUEZ POUR EN SAVOIR PLUS

Prêt pour une démo gratuite? Appelez le 800-767-3222 ou écrivez à TechSales@FTDi.com.

TECHNOLOGIE MERCURY

POINT DE VENTE MERCURY

Le système FTD Mercury Point of Sale est un outil complet de gestion de point de vente au détail qui vous aide à réduire vos frais d'exploitation, à vous occuper des tâches quotidiennes de gestion et vous laisse vous consacrer entièrement à votre clientèle. Grâce à ses fonctionnalités de base et à ses modules ajoutés innovants, le système Mercury met à votre disposition un ensemble d'outils efficaces, faciles à utiliser et absolument essentiels à votre succès.

- **Simplification de la prise de commandes.**
Notez les commandes au stylo prend du temps et vous expose aux erreurs humaines. FTD Mercury permet de saisir les commandes avec rapidité, facilité et consistance.
- **Une solution d'affaires complète.**
Qu'il s'agisse de comptabilité, de marketing ou tout simplement dans le but de produire un rapport qui vous aidera à prendre une décision, FTD Mercury peut vous aider à faire croître votre entreprise.
- **Un réseau établi.** Fort de plus de cent ans d'expérience, le réseau mondial FTD est le groupe le plus connu et réputé du monde floral. FTD Mercury vous fournit les coordonnées détaillées de fleuristes pour exécuter vos commandes.
- **Nous sommes là pour vous!** Que ce soit pour offrir de la formation ou juste pour faire le point, notre équipe de professionnels fera tout son possible pour vous aider à réussir.



The Mercury Point of Sale interface is simple and easy to navigate.

MERCURY DIRECT PLUS

Mercury Direct Plus est un logiciel intuitif qui permet aux fleuristes FTD d'accéder au réseau Mercury en utilisant une connexion internet à haut débit depuis leur ordinateur. Le panneau de contrôle permet un accès immédiat aux écrans de messagerie de Mercury Network, à des écrans d'aide et plus encore.

- Ne manquez plus jamais une commande! Le système vérifie automatiquement les commandes reçues et les imprime. Des avis apparaissent aussi sur le tableau de bord quand des messages arrivent.
- Options d'impression sur mesure. Imprimez des cartes de souhaits plantées avec le logo de votre boutique et vos coordonnées.
- Confirmation de livraison simple. Profitez d'un lien direct vers le site Web FTD Confirm.
- Mises à jour sans tracas. Les mises à jour de Mercury Direct Plus se font automatiquement.
- Une expérience personnalisée. Les codes d'abréviation peuvent être adaptés aux besoins de l'utilisateur.



CLIQUEZ POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur FTD Mercury et sur les modules supplémentaires de FTD Mercury Point of Sale, consultez FTDi.com/MercuryTechnology.

FLEURISTES-EN-LIGNE FTD

De nos jours, il faut être présent dans le monde du commerce électronique pour réussir. Le programme FTD Fleuristes-en-ligne rend la création d'un site internet plus facile que jamais en mettant à votre disposition un personnel d'assistance qui vous aidera à mettre à jour et à entretenir votre site. Vous pouvez aussi en prendre le contrôle et assurer son entretien vous-même.

LES PARTICIPANTS À FLEURISTES-EN-LIGNE PROFITENT DES AVANTAGES SUIVANTS :

- Support technique complet et gestion du site pour vous aider à sauver du temps et à économiser de l'argent.
- L'optimisation de votre site, de la personnalisation à l'adaptation complète pour que vous soyez fier de votre marque en ligne.
- Des catalogues de produits qui incorporent autant vos créations sur mesure locales que le Guide de sélection florale FTD pour vous permettre d'élargir les choix offerts au client.
- Une série de solutions marketing pour attirer des clients et faire croître votre entreprise.
- Des sites Web qui permettent de prendre des commandes envoyées par téléphone cellulaire.

SERVICES DE MARKETING EN LIGNE

FTD offre à ses membres de nombreux services de marketing en ligne faciles d'usage pour attirer les clients à la recherche d'un fleuriste local. Qu'il s'agisse d'attirer plus de trafic payant vers votre site ou d'améliorer votre position dans l'échelle des résultats des moteurs de recherche les plus utilisés, FTD met à votre disposition tout le pouvoir de sa marque pour vous aider à promouvoir votre entreprise localement.

LE PROGRAMME MARIAGE FTD

Le programme Mariage FTD peut vous aider à faire mousser le nombre de commandes pour les mariages en vous annonçant auprès de futures mariées qui cherchent des fleurs. Les fleuristes FTD peuvent s'annoncer dans deux plateformes importantes de cette industrie (Wedding.com et FTDWeddingFlorists.com) pour un seul prix modique.

FTDFLORISTS.COM

FTDFlorists.com est un répertoire en ligne qui permet au consommateur de trouver un fleuriste FTD. Dans un marché où de plus en plus de consommateurs se servent de leur téléphone cellulaire comme outil de recherche, ce répertoire optimisé pour les cellulaires est la solution qui s'impose pour annoncer votre entreprise en ligne.

FTDSYMPATHYFLORISTS.COM

Les consommateurs trouvent dans ce répertoire les coordonnées de fleuristes pour envoyer des fleurs pour des funérailles. FTD gère un ensemble d'outils de recherche pour les arrangements mortuaires qui dirigent les clients vers les fleuristes FTD. Les participants pourront aussi profiter du partenariat entre FTD et Funérailles 360, un outil de planification de funérailles en ligne.

FTD EBIZ MARKETING

Grâce à cet outil, les fleuristes FTD peuvent faire grandir leur entreprise locale en s'appuyant sur un programme de répertoire en ligne nouveau et amélioré. Les participants seront capables de contrôler leur présence numérique partout où les clients lancent des recherches, incluant plus de 70 cartes, applications, moteurs de recherches, répertoires et réseaux sociaux.

RECHERCHE LOCALE FTD

Recherche locale FTD peut vous aider à tirer le maximum de votre budget de marketing en ligne en maximisant la visibilité de votre site Web dans les résultats des moteurs de recherches les plus utilisés. Ce programme de marketing efficace et adapté aux téléphones cellulaires gère le processus en entier pour vous aider à sauver du temps tout en améliorant votre position de recherche en ligne.

SERVICES D'ÉVALUATION EN LIGNE

Grâce aux services en ligne d'évaluation FTD, vous pourrez monter au monde entier que vous êtes un fleuriste cinq étoiles! Ce programme réunit automatiquement les évaluations de clients et affiche votre classement directement dans votre site Web.

FLEURISTES FTD EN LIGNE

FTD WEBGIFTS

Les membres FTD peuvent toucher une commission de 20 pour cent en plus du rabais en offrant WebGifts, une gamme de produits de qualité et d'articles comestibles gourmet de marques reconnues, et ce sans devoir gérer des stocks! Nos acheteurs expérimentés travaillent sans relâche pour vous assurer une sélection renouvelée et vous épargner du temps.



CLIQUER POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus ou pour vous inscrire à WebGifts, consultez FTDi.com/WebGifts ou écrivez-nous à webgifts@FTDi.com.

MARKET FOR YOU DE FTD

Les entreprises utilisent les médias sociaux pour créer des liens avec les clients et pour faire mousser les ventes, mais il n'existe pas d'approche unique pour garantir le succès sur les réseaux sociaux. C'est pourquoi l'équipe de FTD Market for You prendra le temps de comprendre vos objectifs personnels et d'élaborer une stratégie qui vous aidera à les atteindre. Tout ce qu'il faut pour commencer, c'est une conversation de cinq minutes avec notre équipe.

PLATEFORMES PRISES EN CHARGE PAR MARKET FOR YOU



Avec FTD Market for You, vous viserez juste à tout coup. Nous offrons des services sur mesure de suivi et de création de contenu sur diverses plateformes.

MARKET FOR YOU, LES AVANTAGES

- Plus de marketing pour de meilleures affaires
- Du soutien de spécialistes en marketing numérique
- Plus de temps pour vous concentrer sur ce qui compte : monter de magnifiques arrangements.



CLIQUEZ POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur les forfaits Market for You, consultez FTDi.com/MarketforYou



FTD FLOWER EXCHANGE

La beauté d'un arrangement dépend toujours de la qualité des fleurs qui le composent. FTD Flower Exchange vous expédie les fleurs les plus belles et les plus fraîches qui soient directement des meilleurs producteurs de l'industrie. Avec ses multiples options de livraison, ses boîtes combinées sur mesure et ses réductions sans restriction de territoire, FTD Flower Exchange surpasse tous les autres services.

FTD Flower Exchange offre également le Stem Count Calculator (calculateur de tiges), un outil unique qui facilite la commande de fleurs fraîches destinées aux produits codifiés exclusifs à FTD. Saisissez tout simplement le nombre de contenants codifiés pour chaque modèle que vous prévoyez vendre et le Stem Count Calculator vous indiquera le nombre d'unités qu'il vous faut par variété de fleurs.

De plus, FTD a conclu un partenariat avec FloraLife pour donner à ses membres accès à du matériel de formation et des conseils pour étirer la longévité des fleurs. En prenant bien soin de vos fleurs et en les manipulant correctement, vos arrangements resteront beaux plus longtemps, ce qui charmera vos clients. Il vous suffit d'ouvrir une session dans FTD Flower Exchange et de poser votre question sur le soin et la manutention des fleurs à un expert de FloraLife.

AVANTAGES

- Solutions logistiques sur mesure
- Options paiements (relevé de compte ou carte de crédit)
- Inventaire en ligne 24/7
- Satisfaction garantie de sept jours sur les commandes en traitement de FTD Farm Direct
- Emballage sur mesure avec le programme Build-A-Box
- Échangez vos points Récompenses FTD pour économiser sur l'achat de fleurs coupées.



CLIQUEZ POUR EN SAVOIR PLUS

Visitez FTDFlowerExchange.com pour consulter les offres quotidiennes exclusives. Cliquez sur « Sign Up Today » pour recevoir vos identifiants.

FLEURS EN TOUT TEMPS

De nos jours, les consommateurs veulent magasiner où et quand ils le veulent. Avec Fleurs en tout temps de FTD, votre boutique peut recevoir des commandes à toute heure du jour ou de la nuit. Des représentants professionnels FTD répondront aux appels et prendront commandes et messages, peu importe le jour ou l'heure. Sachez aussi que la valeur moyenne des commandes reçues par nos représentants du service à la clientèle surpasse la valeur moyenne de toutes les commandes transmises par le réseau Mercury.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Appelez le 800.788.9000 ou écrivez à FAH@FTDi.com.

PROGRAMMES DE MAÎTRE-FLEURISTE ET DE FLEURISTE DE CHOIX

MAÎTRE-FLEURISTE FTD

Le programme Maître-fleuriste FTD est un programme d'élite accessible uniquement aux membres offrant un service de qualité exemplaire. L'appellation d'élite Maître-fleuriste FTD vous permet de distinguer votre boutique en mettant en valeur votre statut de maître fleuriste auprès des autres fleuristes et surtout, auprès des consommateurs.

Pour être éligible au programme de maître-fleuriste, votre boutique doit démontrer qu'elle livre ses commandes FTD rapidement et selon des normes de qualité qui correspondent au programme Étoile de qualité de FTD. En vous inscrivant au programme Maître fleuriste FTD, vous profiterez des avantages suivants :

- Un service d'assistance téléphonique désigné pour le programme Maître-fleuriste de FTD;
- Votre choix de trois services premium FTD pour vous aider à vous démarquer parmi vos collègues fleuristes;
- Un service choisi parmi trois services FTD;
- Votre choix parmi trois services de marketing FTD pour vous aider à promouvoir votre statut de maître-fleuriste auprès de votre clientèle.



FLEURISTE SÉLECT FTD

FTD offre aussi le programme Fleuriste sélect, un autre moyen de démarquer votre boutique de la concurrence. Pour obtenir la désignation Fleuriste sélect, votre boutique doit correspondre aux normes du programme Membre de qualité FTD. Les Fleuristes de choix FTD profitent d'avantages qui leur permettent de mieux se positionner sur le marché local et d'accroître leur visibilité auprès des autres membres FTD.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Pour savoir si vous avez les qualités d'un Maître-fleuriste ou d'un Fleuriste sélect, contactez votre représentant commercial dès aujourd'hui!

MARKETING LOCAL

FTD vous procure aussi une série d'articles promotionnels pour vous aider à augmenter vos ventes et à faire grandir votre entreprise localement. Ces outils et ressources mis à votre disposition vous permettent de tirer pleinement avantage du logo Mercury Man de FTD, le symbole floral le plus reconnu au monde en le présentant à côté du logo de votre boutique.

Ces programmes de marketing et de publicité sont avantageux pour le membre FTD parce qu'ils insistent sur les sentiments positifs associés à l'envoi de fleurs et rappellent l'importance des fleuristes locaux.

La section Marketing local de FTDi.com présente une gamme d'outils, notamment :

- des publicités dans les journaux et les magazines;
- des bannières dans les médias sociaux;
- des publicités radiophoniques;
- des panneaux publicitaires;
- du matériel promotionnel en magasin;
- des envois postaux à faire soi-même;
- des autocollants pour véhicules;
- du matériel pour le maintien et l'entretien des fleurs.



FTD CASH-FLO™

Cessez de chercher. Le programme Cash-FloMC de FTD est facile à utiliser pour toutes les cartes de crédit importantes et il ne comporte aucuns frais cachés. Pas de mauvaises surprises, c'est le meilleur service de transactions par cartes de crédit de l'industrie florale.

AVANTAGES

- les meilleurs taux de l'industrie;
- compatible avec le relevé de compte du bureau central FTD – Plus vous expédiez de commandes, plus vous économisez;
- traitement de toutes les cartes de crédit importantes sur un même terminal;
- utilisation de l'équipement que vous avez déjà ou choisissez parmi les options offertes par FTD;
- un seul relevé simplifié pour toutes les cartes de crédit;
- diverses options de paiement pour satisfaire vos besoins en liquidités;
- réduction de la fraude grâce à une vérification d'adresse;
- pas de frais postaux, ni d'ouverture de dossier.

PROGRAMME DE TAUX UNIQUE À 3 %

En plus de proposer un taux très avantageux, le programme de taux unique à 3 % vous permet de produire un relevé unique et de gérer toutes les cartes de crédit à l'aide d'un seul identifiant de détaillant. Ce programme très apprécié vous permet de lire et de comprendre facilement vos frais de gestion.

PROGRAMMES DE TAUX HARMONISÉS

Les programmes de taux harmonisés de FTD permettent des économies optimales aux boutiques qui envoient suffisamment de commandes pour être admissibles aux réductions. Pour devenir éligible aux réductions du programme Cash-Flo, votre boutique doit envoyer un minimum de 20 commandes rapportées dans le relevé de compte du bureau central et avoir réglé tout solde négatif avant le 26 de chaque mois.

Avec Cash-Flo de FTD, vous n'aurez plus à rapprocher divers relevés de compte de cartes de crédit tout en payant facilement vos factures mensuelles par l'entremise du relevé de compte du bureau central FTD.

Two pink calla lilies are shown against a plain white background. One flower is in the upper left, and the other is in the lower right. Both flowers have a deep pink color with lighter, almost white, variegation on the inner petals. The stamens are a bright yellow. The stems are green and slender.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX/APPENDICE

Les pages suivantes présentent un survol des politiques et procédures fondamentales de FTD. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter FTDi.com ou à contacter les Services aux membres FTD au 800.788.9000.

RELEVÉ DE COMPTE DU BUREAU CENTRAL FTD®



Chaque mois, vous recevrez par la poste un relevé de compte du bureau central FTD détaillant les activités récentes de votre entreprise. Ce relevé présente en détail vos transactions avec FTD pour le mois précédent. Par exemple, vous recevrez en octobre le relevé de compte du bureau central pour vos activités de septembre.

FTD postera votre relevé le 10 ou le 20 de chaque mois. Si vous devez un paiement à FTD, vous recevrez votre relevé le 10 du mois, le solde étant payable le 25, sans égard aux jours fériés. Si FTD doit un paiement à votre boutique, votre relevé de compte du bureau central et votre chèque de paiement seront postés le 20 du mois.

Pour obtenir des renseignements sur l'inscription aux paiements par transfert électronique le 10 ou le 20 du mois, veuillez communiquer avec les Services aux membres à 1 800 788-9000.

Vous pouvez également vous inscrire sur FTDi.com pour recevoir un relevé électronique. Si vous ne vous êtes pas inscrit au relevé électronique, vous recevrez votre relevé mensuel par la poste.

Le relevé contient les renseignements suivants :

- un résumé des transactions mensuelles;
- un résumé des commandes;
- un résumé des remises;
- un chèque ou un bon de paiement (selon les transactions mensuelles).

Les soldes supérieurs à 100 \$ non réglés en date du 25 sont sujets à des frais d'intérêt de 2,75 % ou 59 \$, en choisissant le montant le plus élevé des deux. Des frais de retard seront additionnés mensuellement au solde en souffrance. Les soldes inférieurs à 100 \$ seront reportés au relevé du mois suivant. Si votre compte est en souffrance, il se pourrait que votre boutique perde le droit d'envoyer et de recevoir des commandes électroniques de FTD.

RÈGLES RELATIVES AU RELEVÉ DE COMPTE DU BUREAU CENTRAL FTD®

Date butoir pour les demandes d'ajustement au relevé de compte

FTD® s'est doté d'un règlement en vertu duquel des frais supplémentaires sont facturés aux membres qui déposent une requête de correction à leur relevé de compte plus de soixante jours après la réception de leur relevé. FTD a établi qu'il est nécessaire de déterminer et de respecter une date butoir précise pour toute demande d'ajustement relative aux frais indiqués dans le Relevé de compte du bureau central. Cette règle relative au Relevé de compte du Bureau central sera donc modifiée et ce changement entrera en vigueur le 1er novembre 2006. À partir de cette date, FTD refusera toute demande de rectification des montants crédités au compte si ladite demande n'est pas déposée dans un délai de soixante jours.

RÈGLEMENT RELATIF À LA RÉSILIATION DES SERVICES FTD

Tout avis de résiliation des services FTD incluant sans s'y limiter l'adhésion, l'annuaire, Florists Online, Flower Exchange, Fleurs-en-tout-temps, Cash-Flo, FTDFlorists.com, FTDWeddingFlorists.com, eBiz Marketing, Market for You, Local Search and FTD Mercury Direct, doit être reçu sous forme écrite. De tels avis de résiliation doivent parvenir à FTD sous l'une des formes suivantes : courrier enregistré avec signature requise, courriel assorti de confirmation de réception, Message Gen ou télécopie avec demande de confirmation de réception.

Envoyer à : FTD, 3113 Woodcreek Drive, Downers Grove, IL 60515, ATTN: FTD Member Services, Courriel: ftdmemberservices@FTDi.com • Télécopie : (630) 724-6647 • Gen Message : 90-0555AA

PARUTION DE L'ANNUAIRE

Chaque membre FTD est soumis aux normes, règlements et politiques de FTD qui peuvent être modifiés de temps à autre à la discrétion de FTD.

AVIS IMPORTANT

Si vous décidez de résilier votre adhésion, veuillez en aviser FTD dans le respect des règles d'adhésion qui figurent dans les normes FTD. FTD doit compiler les données d'adhésion pour la publication de l'annuaire FTD approximativement 60 jours avant la date de parution de l'annuaire. En conséquence, si l'avis de résiliation de l'adhésion n'est pas reçu par FTD avant la date butoir pour la publication de l'annuaire, la résiliation de l'adhésion ne pourra être confirmée qu'à la publication de l'annuaire suivant. Les avis de résiliation d'adhésion doivent parvenir par écrit à FTD. FTD ne considérera la résiliation de l'entente de licence de marque FTD, du Relevé de compte du Bureau central et des services reliés qu'à partir du moment où FTD publiera un Annuaire FTD révisé n'incluant pas l'information sur le membre qui a résilié son inscription. En conséquence, le membre est tenu de payer à FTD les frais afférents à l'utilisation de la marque de commerce FTD ainsi que les frais afférents aux services de relevé de compte, aux systèmes de communication et aux autres procédés et services d'affaires jusqu'à ce que l'inscription du membre soit retirée selon la procédure normale de l'annuaire FTD tel qu'indiqué ci-dessus.



ENVOYER ET EXÉCUTER DES COMMANDES

Toutes les commandes FTD® reçues par l'entremise du réseau Mercury FTD® sont automatiquement inscrites au relevé de compte du bureau central FTD®. Sont comprises les commandes reçues par l'entremise du service de transfert d'appels au bureau central FTD et les transmissions internationales reçues par votre système. Ces commandes ne devraient pas être incluses dans votre formulaire «Rapport de commandes exécutées».

Les commandes FTD reçues par téléphone directement d'un autre fleuriste doivent être signalées au bureau central FTD. Utilisez le message «REC» dans votre système ou les formulaires «Rapport de commandes exécutées». Les commandes Teleflora reçues par l'entremise de Mercury, tant électroniquement que par le service de transfert d'appels, sont aussi automatiquement signalées à leur bureau central respectif. Si vous utilisez le formulaire «Rapport de commandes exécutées», ce dernier doit parvenir au bureau central FTD avant 15 h (HNC) le dernier jour ouvrable de chaque mois.

FAIBLE DÉBIT DE COMMANDES ENVOYÉES

Chaque fleuriste membre doit envoyer au moins 20 commandes par boutique tous les mois. Autrement, des frais de 22,95 \$ lui seront facturés.

RÉCIPROCITÉ

Si, pour un fleuriste membre, la proportion des commandes entrantes par rapport aux commandes sortantes s'établit à 3 pour 1 ou plus au cours d'un mois, des frais supplémentaires de 5 % seront facturés dans son relevé de compte sur toutes les commandes entrantes. Ces frais supplémentaires s'appliqueront tous les mois où ce rapport demeurera de 3 pour 1 ou plus grand.

POLITIQUES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX POUR LES FLEURISTES

Les médias sociaux sont devenus un moyen de communication très prisé. FTD compte deux groupes Facebook ainsi qu'une présence dans d'autres médias sociaux. Nous ferons de notre mieux pour nous assurer que les groupes FTD Flowers et Mercury Network demeurent des lieux de partage amusants, informatifs et stimulants pour tout le monde, y compris nos membres, leurs propriétaires et leurs employés. Les commentaires peuvent faire l'objet de filtrage et doivent se conformer à la politique de FTD sur les médias sociaux présentée dans FTDi.com.

Pour assurer des échanges productifs et respectueux, nous favorisons :

- les conversations portant sur les avantages de la marque et des produits FTD;
- les commentaires qui aident à comprendre comment mieux servir nos clients;
- un dialogue positif, ouvert et amusant avec FTD et les autres fleuristes FTD.



* POUR EN SAVOIR PLUS

Pour lire la politique complète sur les médias sociaux, consultez FTDi.com

COMMENT ENVOYER UNE COMMANDE FTD®

À titre de membre FTD, il est important que vous connaissiez bien la procédure de vente et d'exécution des commandes FTD. Veuillez vous conformer aux normes et directives afin d'assurer une vente et une exécution en bonne et due forme de toutes les commandes FTD.

COMMANDE FTD -VENTE

- Demandez le nom complet, le numéro de téléphone et l'adresse du destinataire.
- Prévoyez un délai suffisant pour l'arrangement et la livraison (l'heure limite suggérée pour une livraison le jour même est midi dans le fuseau horaire du destinataire).
- Demandez un choix alternatif et expliquez les raisons possibles de substitution de fleurs ou de contenant.
- Expliquez les frais de livraison inclus dans le prix de la commande.
- Remettez une copie du reçu de vente détaillé au client s'il ne s'agit pas d'une commande téléphonique ou par internet.

COMMANDE FTD - ENVOI

Veuillez suivre les directives suivantes lorsque vous transmettez une commande FTD à un autre fleuriste par l'entremise du réseau Mercury ou par téléphone.

- Utilisez uniquement la dernière édition du répertoire FTD et les plus récentes inscriptions de numéro sans frais (le «répertoire FTD»).
- Assurez-vous de vérifier la codification de l'inscription du membre qui exécute la commande afin de réduire les risques de refus.
- Incluez les frais de livraison dans le prix de la commande. La réduction de commandes (c.-à-d. la transmission d'un montant moindre que le montant total de la commande payée ou la soustraction de frais de transmission et de service) est interdite et constitue une offense grave punissable par une mesure disciplinaire comprenant, sans s'y limiter, une diminution des remises payées, une amende, une suspension ou même l'annulation de l'adhésion FTD pour le membre contrevenant.

ENVOI PAR L'ENTREMISE DU RÉSEAU MERCURY

Consultez le manuel de l'utilisateur Mercury, «Comment expédier une commande FTD» à l'aide de votre système Mercury.

ENVOI PAR TÉLÉPHONE

- Notez et dictez toutes les commandes téléphoniques pour le fleuriste qui exécute la commande. Épelez tous les noms et les mots peu courants.
- Demandez au fleuriste qui exécute la commande de vous relire la commande afin de vérifier tous les renseignements transmis.

COMMENT EXÉCUTER UNE COMMANDE FTD®

À titre de membre FTD, il est important que vous connaissiez bien la procédure de traitement des commandes FTD. Vous trouverez ci-dessous une liste de directives sur la façon de bien exécuter une commande FTD. Veuillez les suivre avec soin afin d'offrir un service satisfaisant à vos clients et aux autres membres FTD.

- Les membres FTD doivent exécuter toutes les commandes FTD transmises de façon appropriée en respectant la valeur intégrale de la commande et en donnant satisfaction complète au client comme ils le feraient pour leur clientèle locale.
- Tout membre qui refuse d'exécuter une commande FTD transmise de façon appropriée s'expose à la suspension ou à une autre mesure disciplinaire.
- Toutes les commandes FTD doivent être exécutées à 100 % du montant total brut de la commande, aux prix en vigueur à la boutique du membre chargé d'exécuter la commande.
- Le membre chargé de l'exécution de la commande FTD ne doit pas appliquer à la commande une marge supérieure à celle qu'il facture à sa clientèle locale.
- Le membre doit connaître les commandes FTD, les procédures de livraison de sa boutique ainsi que les produits et les services offerts.
- Le membre doit être au fait des prix et de la codification des produits indiqués dans la dernière édition du répertoire FTD. Il doit s'y conformer.
- Le membre ne doit utiliser que des fleurs et des plantes fraîches.

ENVOI DE COMMANDES ENTRE LE CANADA ET LES ÉTATS-UNIS

Les fleuristes des États-Unis doivent tenir compte de nombreux facteurs au moment d'envoyer des commandes aux membres FTD du Canada. Le taux de change et diverses taxes ont une incidence sur la valeur finale de la commande exécutée par un membre FTD au Canada. Toutes les commandes envoyées au Canada sont soumises au taux de change. En outre, les taux de taxes différents d'une province à une autre ont une incidence sur la valeur de la commande à exécuter. Inversement, les fleuristes canadiens doivent tenir compte des mêmes facteurs quand ils envoient une commande aux États-Unis.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Pour connaître les taux de change et de taxation en vige consultez FTDi.com/Directory/ExchangeRate.htm ou co votre répertoire FTD.



FORMULAIRES «RAPPORT DE COMMANDES EXÉCUTÉES»

Les « Rapports de commandes exécutées », aussi connus sous le nom de formulaires «ROF», servent à signaler une commande qui n'a pas été acheminée par l'entremise du réseau Mercury. Toutes les commandes acheminées par l'entremise du réseau Mercury sont automatiquement signalées et ne requièrent aucun travail administratif supplémentaire.

COMMENT REMPLIR UN FORMULAIRE ROF

Suivez ces directives simples pour remplir un formulaire ROF. Vous trouverez des formulaires dans la trousse du nouveau membre FTD. D'autres formulaires sont fournis dans FTDi.com. S'il s'agit d'une commande non traitée par Mercury, assurez-vous de fournir les renseignements suivants:

- numéro du membre qui envoie la commande;
- nom de la boutique du fleuriste qui envoie la commande;
- date de livraison (mois et jour);
- nom du destinataire (prénom et nom);
- adresse du destinataire (rue, ville, état/province, code postal);
- numéro de téléphone du destinataire;
- valeur brute en dollars.

Tous les champs doivent être remplis, sans quoi le système rejettera le rapport. Le champ «Date of this Report» a été prévu pour vos dossiers seulement. Les membres FTD ont 60 jours à compter de la date de livraison pour signaler leurs commandes téléphoniques au bureau central FTD.

LIGNES DIRECTRICES APPLICABLES AUX FORMULAIRES ROF

Afin d'assurer le bon fonctionnement et l'efficacité du traitement de vos formulaires ROF, veuillez prendre connaissance des lignes directrices et procédures suivantes:

- Si vous avez accès au réseau Mercury, veuillez envoyer vos commandes téléphoniques sous la forme de message «REC». Pour des directives supplémentaires sur l'envoi d'un message «REC», veuillez consulter le manuel d'utilisateur du réseau Mercury sous la rubrique «Commandes et messages». Si vous avez besoin d'aide, communiquez avec le soutien Mercury au 888-309-2244.
- La date limite pour l'inscription des transactions sur le relevé de compte du bureau central est le dernier jour ouvrable du mois. La date limite de réception des messages «REC» est le dernier jour du mois, à 23 h (HNC), tandis que la date limite de réception des formulaires ROF est le dernier jour ouvrable du mois à 15 h (HNC). Toute transaction dont la description est reçue après ces dates limites sera traitée et intégrée au relevé de compte du mois suivant.

ADRESSE D'EXPÉDITION DES FORMULAIRES ROF

Si vous ne disposez pas d'une connexion au réseau Mercury, vous devez poster vos formulaires ROF chaque semaine. Les formulaires doivent parvenir au bureau central FTD avant le dernier jour ouvrable du mois à 15 h (HNC).

REMBOURSEMENT DES CHÈQUES INTERNATIONAUX FLORA

- Aucun formulaire nécessaire
- Inscrivez le code FTD et le nom de votre boutique au dos du chèque Flora

VEUILLEZ UTILISER L'ADRESSE SUIVANTE

DP Center, FTD
3113 Woodcreek Drive
Downers Grove, IL 60515
États-Unis

POSTEZ LE CHÈQUE À L'ADRESSE SUIVANTE:

FTD
Attn: International Retrains
3113 Woodcreek Drive
Downers Grove, IL 60515, USA
États-Unis

TRANSMISSIONS INTERNATIONALES

Connectez-vous à un réseau de milliers de fleuristes branchés sur la qualité dans 150 pays grâce aux Transmissions internationales FTD. Un seul tarif avantageux couvre l'ensemble des services offerts : transmission de votre commande, frais d'administration et accès à notre personnel du service à la clientèle. FTD se charge de la conversion monétaire, des traductions et des demandes de renseignements.

C'EST LE CHOIX QUI S'IMPOSE POUR VOS COMMANDES ENVOYÉES OUTRE-MER.

- Votre commande obtient toujours une attention prioritaire – toutes les commandes sont importantes à nos yeux.
- Aucuns frais spéciaux de manutention ou d'exigences particulières pour les commandes à livrer le lendemain sauf dans les pays d'Extrême-Orient.
- Les commandes pour l'Amérique latine et les Caraïbes peuvent être exécutées le jour même à la condition de parvenir à notre bureau au plus tard à 9 h (HNC).
- Vous et votre client pouvez compter sur la garantie de satisfaction Interflora.
- Nous vérifierons le prix et la disponibilité de commandes spéciales, confirmerons la livraison et effectuerons le suivi de votre commande au besoin, et ce, sans frais supplémentaires.

UTILISATION DES TRANSMISSIONS INTERNATIONALES AVEC LE RÉSEAU MERCURY

1. Commande FTD (appuyez sur la touche «Order», puis sur la touche «FTD Order»);
2. Code du fleuriste chargé de l'exécution de la commande : utilisez le numéro Mercury indiqué sur la liste pour le pays de résidence du destinataire (consultez le répertoire FTD pour connaître les numéros Mercury et les codes de pays);
3. Nom du destinataire;
4. Adresse complète et exacte;
5. Numéro de téléphone (fortement recommandé);
6. Date de livraison;
7. Premier choix (remarque : les produits du Guide de sélections florales FTD ne sont pas disponibles outre-mer. Veuillez préciser s'il s'agit d'une sélection Intercat offerte dans le répertoire électronique de livraison outre-mer ou d'un produit sans marque précise, tel un bouquet, un arrangement, une plante verte, une gerbe mortuaire, etc.);
8. Second choix;
9. Prix de la commande en dollars américains ou canadiens;
10. Message à inscrire dans la carte;
11. Directives spéciales, le cas échéant;
12. Vous pouvez aussi envoyer une commande Retran par télécopie au 630-719-7861 ou en écrivant à Retrans@FTDi.com.

* POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur l'envoi et la réception de commandes outre-mer, veuillez consulter le répertoire FTD.

RÈGLEMENT D'ADHÉSION

Les membres peuvent utiliser l'emblème et d'autres marques de Florists' Tansworld Delivery, Inc (FTD) dans leur publicité et sur leur papeterie, mais uniquement de la manière autorisée par FTD®. Les membres doivent mettre fin à toute utilisation non autorisée ou à laquelle FTD s'oppose. Les membres ne peuvent afficher aucune autre version de l'emblème que sa version officielle courante, à moins d'y être autorisés par FTD.

- a. Tous les membres doivent afficher en tout temps dans leur vitrine ou à l'avant de leur boutique ou établissement commercial l'emblème officiel courant de FTD.
- b. Tous les membres sont autorisés à utiliser l'emblème officiel courant de FTD et l'acronyme FTD dans leur publicité ou sur leur papeterie dans le but de faire connaître leur statut de membre FTD.
- c. Tous les membres sont autorisés à utiliser dans leur publicité les marques FTD, qui identifient les produits et services fournis par FTD, à la condition que leur boutique offre ces produits et services à la leur clientèle.
- d. Aucun membre ne peut utiliser les marques FTD ou de marques similaires pouvant prêter à confusion dans une publicité diffusée au moyen de quelque média que ce soit à moins que cette publicité énonce de façon nette, claire et visible le nom de sa boutique. En outre, aucun membre ne peut utiliser les marques FTD ou de marques similaires pouvant prêter à confusion dans une publicité diffusée au moyen de quelque média que ce soit contenant ou sous un nom d'entreprise différent de celui qui apparaît dans son inscription de membre FTD ou dans d'autres documents subséquents attestant un changement de nom.
- e. Aucun membre ne peut utiliser les marques FTD sous licence ou de marques similaires pouvant prêter à confusion dans quelque publicité que ce soit devant être diffusée dans des régions se trouvant à l'extérieur du territoire de livraison régulier de sa boutique, à moins que ladite publicité énonce de façon nette, claire et précise le nom de sa boutique et la localité et l'état ou la province où elle se trouve.
- f. Aucun membre ne peut s'identifier comme étant FTD dans une publicité ou dans quelque circonstance que ce soit. Les membres sont autorisés uniquement à déclarer qu'ils sont membres de FTD. Aucun membre ne peut utiliser l'acronyme FTD dans le nom de sa boutique ou dans tout segment de son numéro de téléphone, de son inscription dans l'annuaire téléphonique ou de son nom de domaine étant susceptibles d'être publiés ou diffusés de quelque façon que ce soit au grand public.
- g. Aucun membre ne peut utiliser dans un média de communication électronique, comme internet, quelque marque FTD sous licence que ce soit (y compris, mais non de façon limitative, l'emblème FTD et l'acronyme FTD) ou quelque marque similaire pouvant prêter à confusion en l'intégrant à :
 - i) un nom de marque, d'entreprise ou d'utilisateur;
 - ii) un URL (Uniform Resources Locator) ou nom de domaine;
 - iii) une adresse courriel;
 - iv) de l'information destinée à un moteur de recherche ou à un mot clé pour moteur de recherche, sauf si la politique sur la protection de la marque FTD (accessible à FTDi.com) le permet.

REMARQUE

Conformément au règlement d'adhésion no 2, les membres ne peuvent pas utiliser les marques FTD sous licence ou de marques similaires pouvant prêter à confusion dans des publicités non locales (p. ex. internet), à moins que ladite publicité énonce de façon nette, claire et précise le nom de sa boutique et la localité et l'état ou la province où elle se trouve. Les autres sous-parties du règlement d'adhésion no 2 s'appliquent également à tous les médias de communication imprimée ou électronique et si la politique sur la protection de la marque FTD le permet.

RÈGLEMENT D'ADHÉSION NO 2

INTERPRÉTATION DU RÈGLEMENT D'ADHÉSION NO 2

Le but du règlement no 2 est de protéger les marques de commerce FTD et de promouvoir une publicité conforme à la vérité. L'autorisation d'utiliser l'emblème et d'autres marques FTD est limitée à la boutique du membre seulement. Elle permet uniquement d'indiquer qu'une boutique donnée est membre FTD et qu'elle peut proposer les produits et services identifiés par l'emblème et les autres marques FTD. Un membre n'a pas le droit de se représenter comme étant FTD, mais uniquement d'indiquer qu'il est membre FTD.

Chaque fois qu'un membre utilise l'emblème FTD ou les autres marques FTD pour annoncer la nature des services offerts par sa boutique, il doit s'assurer que sa publicité est conforme à la vérité. Les consommateurs ont le droit de savoir s'ils traitent directement avec FTD ou directement avec une boutique membre FTD. Un membre qui fait usage abusif des marques FTD dans sa publicité en minimisant ou en n'indiquant pas le nom de sa propre boutique dans ladite publicité, ou en incluant des noms commerciaux autres que le nom de la boutique indiqué dans sa signalisation et dans son inscription de membre FTD transmet un message confus au grand public.

Afin de déterminer si une publicité annonce de façon nette, claire et précise le nom d'une boutique et la localité où elle se trouve, il est considéré qu'une publicité est conforme à cette exigence si la hauteur des marques FTD est au maximum trois fois la hauteur moyenne des caractères utilisés pour le nom de la boutique et les caractères du nom de la boutique et de la localité et de l'état où la boutique est située. Toute publicité non conforme à cette exigence doit être approuvée au préalable par FTD sans quoi le membre s'expose à une mesure disciplinaire.

À titre de propriétaire exclusif de l'emblème FTD et des autres marques de commerce FTD, FTD peut exiger à tout moment de ses membres qu'ils en cessent l'utilisation non autorisée, non approuvée ou ne répondant pas aux normes.





FAITES DE MEILLEURES AFFAIRES