

Effective September 1, 2020



## **CONFIRMATION DE LIVRAISON – FOIRE AUX QUESTIONS**

### **Principes de la politique**

#### **Comment le programme de confirmation de livraison FTD fonctionne-t-il?**

Le programme est simple. Le fleuriste qui exécute la commande a jusqu'à 19 heures le jour de la livraison (fuseau horaire du fleuriste exécutant) pour envoyer un message de confirmation de livraison par l'entremise du réseau Mercury au fleuriste qui a envoyé la commande. Pour chaque commande non confirmée avant 19 heures, des frais de 2,25 \$ par commande seront portés à l'état de compte du fleuriste.

Le guide « How to Send a Delivery Confirmation » (en anglais seulement) est disponible en ligne à : [how-to send a delivery confirmation](#) using the various Mercury systems.

#### **Dois-je envoyer un avis de confirmation de livraison pour toutes les commandes?**

Oui. L'objectif du programme est de faire en sorte que toutes les commandes envoyées par le biais du réseau Mercury soient confirmées, peu importe l'origine de la commande – fleuriste à fleuriste, FTD.com ou outre-mer.

### **Horaire des messages de confirmation**

#### **Quel est le délai pour l'envoi d'un avis de confirmation de livraison?**

Afin d'offrir une meilleure expérience aux clients et d'éviter au fleuriste qui envoie la commande de courir après les avis de confirmation de livraison, un avis doit parvenir à celui-ci avant 19 h (heure locale du fleuriste qui exécute la commande), le jour de la livraison, par le biais du système Mercury.

#### **Qu'arrive-t-il si une confirmation de livraison est envoyée le jour suivant la livraison?**

Chaque commande confirmée après 19 heures (fuseau horaire du fleuriste exécutant) le jour de la livraison entraînera des frais de 2,25 \$.

### **Envoi d'un avis de confirmation de livraison**

#### **Comment envoyer un avis de confirmation par l'entremise du réseau Mercury?**

Un [guide sur l'envoi d'avis de confirmation de livraison](#) explique comment envoyer un avis à l'aide des divers systèmes Mercury.

#### **Que faire si la commande provient de FTD.com et que la date de livraison est repoussée par FTD.com?**

Si FTD.com repousse la date de livraison, l'avis de confirmation de livraison doit être envoyé avant 19 h (heure locale du fleuriste qui exécute la commande), le jour de la livraison.

#### **Que faire si le fleuriste essaie de livrer une commande, mais que le récipiendaire est absent?**

Dans ce cas, le fleuriste qui exécute la commande doit communiquer avec le fleuriste qui a envoyé la commande pour savoir si celle-ci peut être livrée le jour suivant. Si le fleuriste qui a envoyé la commande consent au changement de date de livraison, le fleuriste exécutant doit changer la date dans le réseau Mercury. Consultez le guide [How to Send a Delivery Confirmation Guide](#) pour apprendre comment changer la date de livraison dans le système Mercury.

Si la date de livraison n'est pas changée dans Mercury, le système ne reconnaîtra que la date prévue de livraison et des frais de 2,25 \$ par commande seront facturés au fleuriste exécutant.

### **Qu'arrive-t-il si le fleuriste qui exécute la commande demande une nouvelle date de livraison?**

Dans la situation où le fleuriste qui exécute la commande doit demander au fleuriste qui envoie la commande si celle-ci peut être livrée à une date ultérieure, il doit le faire au moyen d'un message « ASK ». Les instructions sont fournies dans le [guide sur l'envoi d'avis de confirmation de livraison](#).

## **Changement de la date de livraison**

### **En tant que fleuriste exécutant, que prévoit le programme si je propose une nouvelle date de livraison le jour où la livraison devait avoir lieu?**

Le fleuriste exécutant peut proposer une nouvelle date de livraison, mais il a jusqu'à 19 heures le jour prévu de la livraison pour obtenir la confirmation de la nouvelle date de livraison par le fleuriste qui a envoyé la commande pour être éligible au crédit de transmission de confirmation de livraison. Si la date n'est pas changée dans Mercury, le système reconnaîtra la date originale de livraison et des frais de 2,25 \$ par commande seront facturés au fleuriste exécutant.

### **Si je suis le fleuriste qui exécute la commande, comment puis-je demander un changement de la date de livraison?**

Si vous êtes le fleuriste qui exécute la commande et qu'il vous est impossible d'effectuer la livraison à la date demandée, vous devez décider si vous rejetez la commande ou si vous demandez au fleuriste qui envoie la commande, au moyen d'un message « ASK », la permission de changer la date de livraison. N'oubliez pas que si vous envoyez un message « ASK » et que vous n'avez pas reçu la réponse à temps, les règles de la [politique de gestion des délais de réponse FTD](#) s'appliquent toujours. Si le fleuriste qui envoie la commande n'accepte pas le changement de date de livraison, il doit envoyer un message « Answer » ou annuler la commande.

### **Si je suis le fleuriste qui envoie la commande, comment puis-je demander un changement de la date de livraison?**

Si vous êtes le fleuriste qui envoie la commande et que vous voulez modifier la date de livraison (par exemple si le client a demandé une nouvelle date), vous devez demander un changement de date au fleuriste qui exécute la commande au moyen d'un message « ASK ». Si le fleuriste qui exécute la commande peut modifier la date, il vous fera parvenir un message « ANSWER » confirmant le changement. Si le fleuriste qui exécute la commande ne peut pas modifier la date, le fleuriste qui envoie la commande doit annuler celle-ci.

### **Où faut-il modifier la date de livraison dans le formulaire de commande?**

Il faut modifier la date de livraison dans le champ de la date de livraison du formulaire et inclure une demande de modification de la date de livraison dans le corps du message Mercury.

### **Si le fleuriste exécutant laisse un avis de livraison sur la porte du client absent, doit-il quand même changer la date de livraison?**

Oui. Le changement de date doit être fait dans Mercury et accepté par le fleuriste qui a envoyé la commande, autrement des frais de 2,25 \$ par commande seront facturés au fleuriste exécutant puisque la livraison de la commande n'a pas été confirmée le jour prévu.

## **Relevé de compte**

### **Où trouver les détails des confirmations de livraison dans l'état de compte?**

Vous trouverez tous les renseignements relatifs aux frais liés aux confirmations de commande dans la section E de l'état de compte.

## **Commandes outre-mer**

### **Comment traiter les commandes outre-mer?**

Si vous êtes un fleuriste qui exécute une commande outre-mer reçue par l'entremise du réseau Mercury, les règles normales du Programme d'avis de confirmation de livraison FTD s'appliquent. Un avis de confirmation de livraison doit être envoyé avant 19 h (heure locale du fleuriste qui exécute la commande), le jour de la livraison.

## **Exceptions au programme**

### **Est-il nécessaire de confirmer la livraison des commandes FTD Webgifts?**

Non, les commandes FTD WebGifts sont exclues du Programme d'avis de confirmation de livraison FTD.

### **Est-il nécessaire de confirmer la livraison des commandes reçues par téléphone ou télécopieur?**

Non, les commandes reçues par téléphone ou télécopieur sont exclues du Programme d'avis de confirmation de livraison FTD.

### **Qu'arrive-t-il si des difficultés de connexion au réseau Mercury m'empêchent d'envoyer un avis de confirmation de livraison?**

Si votre système Mercury tombe en panne, veuillez téléphoner à FTD au 1 800 767-3222. FTD confirmera que votre système était en panne pendant la période spécifiée. Si la panne perdure au-delà des heures normales d'ouverture, le délai d'envoi de l'avis de confirmation sera reporté au jour ouvrable suivant la remise en fonction du système. Aucun délai ne sera accordé pour les pannes de courte durée.

## **Services à la clientèle**

### **À qui puis-je poser des questions sur ce programme?**

Contactez le Services aux membres FTD au 800.788.9000 pour toute question sur le programme.

### **Qu'arrive-t-il si un fleuriste qui exécute une commande envoie un avis de confirmation de livraison au fleuriste qui envoie la commande, mais que la commande n'a pas été livrée?**

Communiquez avec les Services à la clientèle du Service aux membres FTD au 1 800 788-9000.