

Notre livreur contacte le client destinataire par téléphone avant la livraison afin de le prévenir de son arrivée et s'il s'agit d'un particulier, il lui demande de préparer sa pièce d'identité et son code.

## DESTINATAIRES PARTICULIERS

### 1. Le destinataire communique au livreur le bon code :

Le destinataire communique au livreur le code à 4 chiffres qu'il aura reçu le jour même par SMS et email

Le livreur vérifie le code grâce aux informations sur son BL.

Le livreur écrit le code complet à 4 chiffres sur le BL et scanne le colis en livré (REMI)

### 2. Le destinataire n'a pas reçu son code de livraison ou il n'apparaît pas sur le bordereau :

Le livreur demande au destinataire sa pièce d'identité pour obtenir et contrôler son nom + prénom + date de naissance au format JJ/MM/AAAA

Il saisit toutes ces informations sur le BL et le nom et prénom sur le scanner.

Le colis est scanné livré (REMI). Si le destinataire n'a pas de pièce d'identité, le colis ne sera pas livré (NLIV) et mention en sera faite sur le scanner et le BL.

### 3. Le destinataire communique un mauvais code :

Le destinataire communique un mauvais code

Nous expliquons au destinataire le motif de l'impossibilité de livrer. Le colis est scanné en non livré (NLIV).

Retour du colis à l'agence.

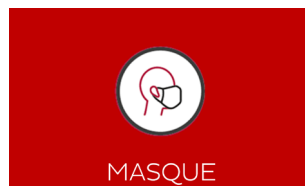
Rappels : Il est rappelé qu'il est strictement interdit à nos équipes de photographier la pièce d'identité du destinataire ou de photographier le destinataire avec son colis. Il est également interdit de demander le code du destinataire avant la livraison.

## DESTINATAIRES PROFESSIONNELS

Si un "code livraison" apparaît sur le BL pour une livraison à une entreprise il n'en sera pas tenu compte.

Le client destinataire apposera le cachet commercial sur le BL.

Le chauffeur scanne le colis en livré (REMI)



Nous livrons dans le respect des gestes barrières

Our driver contacts the recipient customer by telephone before delivery in order to advise him of his arrival and if he is a private individual, he asks him to prepare his identity document and code.

## HOME DELIVERIES

### 1. The consignee communicates the correct code to the driver :

The consignee communicates the 4-digit code received the same day by SMS and email, to the driver.

The driver checks the code thanks to the information on his delivery note.

The driver writes the complete 4-digit code on the delivery note and scans the delivered parcel.

### 2. The consignee has not received his delivery code or it does not appear on the delivery note :

The driver asks the consignee for his identity document to obtain and check his surname + first name + date of birth in the format DD/MM/YYYYY.

He enters all these information on the BL and the name and surname on the scanner.

The package is scanned as delivered. If the consignee does not have an identity document, the parcel will not be delivered and this will be mentioned on the scanner and the delivery note.

### 3. The consignee communicates a wrong code :

The consignee communicates a wrong code

We explain to the consignee the reason for the impossibility of delivery. The parcel is scanned as undelivered.

Return of the parcel to the depot.

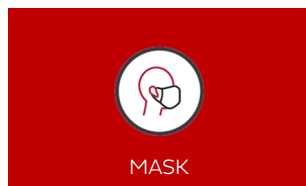
Reminders: It is reminded that it is strictly forbidden for our teams to take photographs of the consignee's identity document or to photograph the consignee with the parcel. It is also forbidden to ask for the consignee's code before delivery.

## DELIVERIES TO PROFESSIONALS CUSTOMERS :

If a "delivery code" appears on the delivery note for a delivery to a company, it will not be taken into account.

The consignee will affix the commercial stamp to the delivery note.

The driver scans the delivered parcel.



We deliver in compliance with barrier gestures