



## **CONDITIONS DE SERVICE ET FOIRE AUX QUESTIONS**

La réponse à toutes vos interrogations sur la manière dont nous fonctionnons et comment travailler avec nous!

## **Conditions générales de transport et d'autre prestations**

### **1. DÉFINITIONS**

Les définitions suivantes s'appliquent aux conditions ci-dessous qui régissent le contrat de transport conclu entre vous et nous ainsi que d'autres prestations.

«Nous», «notre/nos» désignent LVM et les sociétés affiliées de LVM («LVM») ainsi que les collaborateurs, agents et sous-traitants indépendants de LVM.

«Vous» et «votre/vos» désignent l'expéditeur ou le preneur en charge.

« Transport » désigne l'ensemble des opérations effectuées et des services fournis par nos soins en rapport avec le transport de la livraison.

«Autres prestations» désignent toutes les prestations qui ne consistent pas dans le transport d'envois et qui sont fournies par nous, telles que notamment l'entreposage, le tri, la fusion, l'emballage, l'installation et les prestations de gestion à valeur ajoutée ou de transport.

«Envoi» désigne les marchandises ou les documents de nature quelconque (en vrac ou dans un ou plusieurs colis) que nous avons accepté de transporter d'une adresse à l'autre ou à propos duquel nous avons accepté de fournir d'autres prestations, que ce soit en vertu de notre bordereau d'expédition ou autrement.

«Articles interdits» désignent toutes les marchandises et matières dont le transport est interdit par la loi, les règles ou les règlements dans l'un des pays dans lesquels elles sont transportées.

### **CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE E-COMMERCE**

Nous nous engageons à vous fournir le service e-commerce en échange de l'échange l'exclusivité de vos envois sur notre territoire de livraison et un minimum prédéfini de livraisons mensuelles. Notez que nous nous réservons le droit de décliner toute demande de livraison en dehors de territoire habituel.

Le tarif e-commerce ne s'applique qu'à des livraisons de commerçant à particulier dans le cadre de la vente en ligne. Nous ne pouvons vous fournir d'horaire de ramassage ou de livraison précis. Dans le cas où vous désireriez une heure précise, il faut se référer aux tarifs et conditions de coursiers. Si un colis s'avère être une livraison entre professionnels, les tarifs et conditions coursiers s'appliquent.

### **MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT**

Nous devons avoir toutes les informations suivantes la veille avant 18h00 pour livrer le lendemain : nom et prénom du destinataire, adresse de livraison, numéro de téléphone, numéro de référence interne (facultatif, pour faciliter votre suivi de dossiers). Par courriel à l'adresse [info@livraisonvelomontreal.com](mailto:info@livraisonvelomontreal.com) , sous format Excel exclusivement. Les photos, textos, PDF, ou autres ne seront pas pris en charge.

Nous ne garantissons pas d'heure précise de ramassage. La marchandise doit être prête dès 9h00 : rassemblée pour le ramassage, emballée aux fins de livraisons, étiquetée lisiblement. Vous devez avoir soigneusement préparé

et emballé le contenu de l'envoi pour qu'il soit bien protégé contre les risques inhérents au transport ou à la fourniture de nos autres services. Vous devez nous informer pour toute valeur marchande supérieure à 50\$ par envoi, afin de valider notre couverture d'assurance. Dans le cas contraire, nous n'assurons pas vos produits pour quelque risque que ce soit, quelque moment que ce soit. Pour toute valeur supérieure à 50\$, des frais de 1\$ par tranche de 10\$ s'appliquent.

Le contenu de l'envoi ne doit pas être visé par des restrictions et ne comporte pas d'articles interdits. Toutes les règles de droit en vigueur ont été respectées.

Vous recevrez un courriel de confirmation à chaque livraison, avec signature du client ou photo pour preuve de livraison. Nous ne sommes pas responsables des vols une fois la marchandise livrée.

Si le destinataire est absent au moment de la livraison, nous déposons le paquet à l'abri des intempéries et des regards, prenons une photo et avisons le client en l'appelant (si possible, nous laisserons un message vocal si la personne ne répond pas). Pour preuve, la photo du paquet déposé est jointe avec la confirmation de livraison. Nous ne sommes pas responsables des vols une fois la marchandise livrée.

Si vous exigez une remise en main propre garantie, référez-vous aux conditions de livraison du service coursier. Nous considérerons que votre envoi a été livré en bon état, à moins que le destinataire n'ait fait consigner un dommage dans notre bulletin de livraison au moment de la réception de l'envoi. Afin de nous permettre de prendre en compte une réclamation pour dommage, le contenu et l'emballage d'origine doivent pouvoir être tenus à notre disposition aux fins d'expertise.

Vous êtes tenus de nous payer les montants que nous vous facturons (suppléments éventuels compris) pour le transport de votre envoi entre les adresses spécifiées sur le bordereau d'expédition ou le contrat de transport, ou pour la fourniture d'autres prestations, ainsi que toute taxe sur la valeur ajoutée applicable à cette prestation, dans un délai de 7 jours à compter de la date de notre facture, sans retenues, déductions, créances en contrepartie ou compensations.

Vous acceptez que nous facturions des intérêts à un taux de 29.9% sur toutes les factures restées impayées après 7 jours à compter de la date de la facture jusqu'au règlement complet et définitif de la facture concernée. Vous vous engagez, par ailleurs, à vous acquitter des coûts justes et raisonnables de recouvrement des factures restées impayées après 7 jours à compter de la date de facturation. Lorsque cela est autorisé, nos factures sont généralement émises par voie électronique. Si vous demandez une facture sur papier ou si nous sommes tenus d'émettre des factures sur papier, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais administratifs pour ce service.

Nous déclinons toute responsabilité si nous ne nous acquittons pas de nos obligations envers vous du fait:

de circonstances indépendantes de notre volonté, telles que (liste non exhaustive): les catastrophes naturelles incluant les tremblements de terre, cyclones, orages, inondations, incendie, maladie, brouillard, neige ou gel, les cas de force majeure, tels que notamment des guerres, accidents, activités en vue de nuire à l'Etat, grèves, embargos, risques aériens, conflits locaux ou troubles civils, les perturbations, à l'échelle nationale ou locale, des réseaux de transports aériens ou routiers, problèmes mécaniques affectant les moyens de transport ou les installations, les vices cachés ou vices inhérents au contenu de l'envoi, les agissements criminels de tiers, tels que le vol ou l'incendie volontaire.

## **ERREURS D'ADRESSE ET BOÎTES POSTALES**

Si nous ne pouvons pas livrer un envoi pour cause d'adresse erronée, nous nous efforcerons dans une mesure raisonnable de trouver la bonne adresse. Nous vous informerons de la correction et livrerons l'envoi à la bonne adresse ou essaierons de le faire, ce qui est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires.

S'il a été impossible de livrer l'envoi ou que le destinataire refuse la livraison, nous vous contacterons pour savoir que faire. Vous vous engagez à nous rembourser tous les frais que nous encourons pour l'acheminement ultérieur,

l'élimination ou le retour de l'envoi ainsi que, le cas échéant, les frais découlant des tentatives ultérieures de livraison et des autres mesures dont nous aurons convenu.

Vous pouvez, vous ou le destinataire, nous donner des instructions particulières pour la livraison de l'envoi d'un endroit à un autre ou nous demander de livrer l'envoi à une autre personne (par exemple, un voisin et/ou une adresse dans le voisinage). Si vous formulez des instructions particulières de livraison et que nous nous engageons à les suivre, les dispositions suivantes s'appliquent:

Si nous présentons un justificatif de distribution sur lequel figure l'autre lieu de livraison ou l'autre destinataire, il aura valeur de preuve de livraison de l'envoi.

Nous déclinons toute responsabilité pour le vol, des pertes ou dommages de nature quelconque résultant de l'exécution de vos instructions particulières de livraison.

Des frais peuvent s'appliquer.

Si vous nous avez demandé d'adresser notre facture au destinataire ou à un tiers qui ne la règle pas immédiatement, vous devrez vous acquitter vous-même de notre facture dans son intégralité, majorée des frais administratifs, dans les 7 jours suivant sa réception.