

Traitement des envois à remettre en mains propres (ERMP) – Procédé lié à la COVID-19

Articles avec signature seulement

- Ne demandez pas au client de signer à la livraison d'un article avec signature seulement.
 - À l'étape de la signature, **appuyez sur Annuler** sur l'appareil Verifone ou attendez que l'appareil dépasse le délai d'inactivité.
 - Vous serez dirigé à l'écran de signature vierge du PSVD. **Sélectionnez Signature manuelle.**
 - La transaction sera alors terminée.
 - Pour les **articles ordinaires avec signature seulement**, vous pouvez alors remettre l'article au client.
- La signature du client est **obligatoire** à la livraison des articles suivants. Si le client refuse, informez-le que vous ne pouvez pas lui remettre l'article jusqu'à ce que sa signature soit saisie.
 - Xpresspost^{MC} certifié
 - Courrier recommandé^{MC}
 - Articles nécessitant une preuve d'identité
 - Articles nécessitant une preuve d'âge
 - Articles CR
 - Articles assujettis à des droits de douane (avec montant dû)
 - Les articles assujettis à des droits de douane qui ont été prépayés en ligne et pour lesquels aucun montant n'est dû, mais qui nécessitent toujours une signature, peuvent être livrés selon le même procédé que les articles ordinaires **avec signature seulement** (voir ci-dessus).
- Votre sécurité compte plus que tout. Si un client mécontent vous menace et exige que vous lui remettiez son colis, faites-le sans confrontation. Informez votre chef d'équipe dès que vous pouvez le faire en toute sécurité et communiquez avec la police pour signaler toute violence ou menace, ou tout vol.

Si un client souhaite acheter l'option Signature pour un article :

- Jusqu'à nouvel ordre, ne vendez plus l'option Signature aux clients.
- Le processus de signature à la livraison est modifié temporairement. Ainsi, dans de nombreux cas, nos agents n'exigeront plus la signature au moment de la livraison. Cette modification s'applique également aux services avec option Signature incluse.
- Les expéditeurs auront toujours accès aux informations de repérage mises à jour et recevront une confirmation de livraison, toutefois sans signature du destinataire.