

# **MEMENTO DU TRANSPORT**

## **Avis de passage**

**Information laissée au destinataire indiquant qu'un chauffeur est passé pendant son absence.**

## **Avis de souffrance**

**Information donnée à l'expéditeur indiquant que la livraison n'a pas pu être effectuée.**

## **Bureau restant**

**Colis laissé à disposition du destinataire à l'agence de livraison (l'adresse de livraison est donc celle du transporteur, tout en spécifiant le nom du client final).**

## **Contre remboursement**

**Chèque à percevoir par le livreur dont le montant représente la valeur de la marchandise (chèque à établir à l'ordre de l'expéditeur).**

## **Dévoyé**

**Colis qui n'a pas été dans le bon département final de livraison.**

## **Enlèvement**

**Demande d'un client d'enlever de la marchandise à un endroit pour le ramener chez lui ou bien de le livrer à un autre point.**

## **Excédent**

**Colis reçu sans document ni transmission informatique.**

## **Fiche anomalie**

**Document faxé à l'expéditeur afin de l'avertir d'avarie, de manquant ou/et d'excédent à l'arrivée à nos quais.**

## **Litige**

**Action menée par client suite à une défaillance lors du transport (avarie ou manquant).**

## **Plan de transport**

**En messagerie ou en express, c'est l'ensemble des tractions et des lignes gérées par chaque agence.**

**Plateforme de transit (aussi appelée étoile ou HUB)**

**Points de rencontre et d'échange pour les tractions régionales et nationales.**

**Port dû**

**Chèque à percevoir par le livreur représentant le montant du transport (chèque à établir à l'ordre du transporteur).**

**Ramasse**

**Colis à récupérer chez le client expéditeur afin d'être acheminer à son client (les clients font souvent l'amalgame entre un enlèvement et une ramasse)**

**Réclamation**

**Demande d'information d'un client à son transporteur sur la situation d'une de ses expéditions.**

**Traction**

**Ce sont les lignes de transport reliant des plates-formes ou en direct sur le département de livraison.**

**Valeur déclarée**

**Montant TTC représentant la valeur totale de l'envoi et qui permet d'en être rembourser dans sa globalité en cas de litige.**