

deliverbag

M /
T /
W /

contact@deliverbag.com
+33 7 67 62 28 60
www.deliverbag.com

FOIRE AUX QUESTIONS

Frequently asked questions



COMMENT SE DEROULE LA PRISE EN CHARGE ET LA RESTITUTION DE MON BAGAGE ?

*What is the
process for the
pick-up and drop-
off of my luggage?*

VOTRE DELIVER(WO)MAN VOUS ACCUEILLERA, IL NE VOUS RESTERA PLUS QU'À LUI CONFIER OU RÉCUPÉRER VOTRE BAGAGE EN RETOUR D'UNE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE. VOUS POURREZ PAR AILLEURS, SUIVRE VOTRE BAGAGE TOUT AU LONG DE LA PRESTATION GRÂCE À NOTRE DISPOSITIF DE SUIVI. VOTRE DELIVER(WO)MAN VOUS **REMETTRA VOTRE BAGAGE EN MAIN PROPRE** OU À UNE PERSONNE TIERCE QUE VOUS AUREZ DÉSIGNÉ, **CONTRE SIGNATURE.**

Your deliver(wo)man will welcome you, all you must do is entrust him or her with your luggage in return for an electronic signature. You will be able to track your luggage throughout the service thanks to our tracking system. Your deliver(wo)man will hand over your luggage in person or to a third party that you have designated, against signature.

QUI PREND EN CHARGE MON BAGAGE ?

*Who will take
charge of my
baggage?*

CHAQUE BAGAGE EST PRIS EN CHARGE PAR **L'ÉQUIPE
DELIVERBAG** DANS L'OPTIQUE DE VOUS ASSURER LA
QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA PRESTATION.

*Each piece of luggage is taken care of by the deliverbag
team to ensure the quality and safety of the service.*

EN QUOI CONSISTE LE DISPOSITIF DE SUIVI DE LA PRESTATION ?

*What is the
tracking system
for the delivery?*

DANS UN SOUCI DE SÉCURITÉ ET DE QUALITÉ DE SERVICE, VOUS AVEZ ACCÈS AU **DISPOSITIF DE SUIVI DE LA PRESTATION**. VOUS SEREZ **NOTIFIÉ LORS DE CHAQUE ÉTAPE, DE LA COLLECTE JUSQU'À LA LIVRAISON DE L'AVANCÉE DE LA PRESTATION** ET POURREZ SUIVRE VOS **BAGAGES EN TEMPS RÉEL** VIA LE LIEN QUI VOUS SERA COMMUNIQUÉ PAR E-MAIL. POUR ASSURER LE BON **DÉROULEMENT** ET LA **SÉCURITÉ** DE CHACUNE DE NOS PRESTATIONS, VOUS DISPOSEREZ DE **PREUVES PHOTOS** ET UNE **SIGNATURE ÉLECTRONIQUE** SERA DEMANDÉE AFIN DE METTRE FIN À LA PRESTATION.

To ensure security and quality of service, you have access to the tracking system of the service. You will be notified at each stage, from collection to delivery, of the progress of the service and will be able to follow your luggage in real time via the link that will be sent to you by e-mail. To ensure the smooth running and security of each of our services, you will have photo proof and an electronic signature will be required to end the service.

COMBIEN DE TEMPS À L'AVANCE PUIS-JE RESERVER ?

*How far in
advance can i
book my service?*

LE SERVICE DE LIVRAISON DELIVERBAG EST DISPONIBLE À LA RÉSERVATION **JUSQU'À 24H** AVANT VOTRE DÉPART. VEUILLEZ NOUS CONTACTER PAR **TÉLÉPHONE** OU PAR **E-MAIL** CONTACT@DELIVERBAG.COM POUR TOUTE DEMANDE À MOINS DE 24H DE LA LIVRAISON.

The deliverbag delivery service is available upon reservation up to 24 hours before your departure. Please contact us by phone or email contact@deliverbag.com for any request within 24 hours of delivery.

JE N'AI PAS REÇU
L'E-MAIL DE
CONFIRMATION
SUITE A MA
RESERVATION.

***I did not receive
the confirmation
e-mail after my
reservation.***

SI VOUS NE RECEVEZ NOTRE E-MAIL DE CONFIRMATION,
VEUILLEZ CONSULTER VOS *INDÉSIRABLES* OU *SPAMS* PUIS,
CONTACTEZ-NOUS :

- PAR **TÉLÉPHONE** AU +33 7 67 62 28 60
- PAR **MAIL** À L'ADRESSE SUIVANTE :
CONTACT@DELIVERBAG.COM

*If you do not receive our confirmation e-mail, please check
your junk or spam mail, and then contact us:*

- *by phone at +33 7 67 62 28 60*
- *by mail at the following address:*
contact@deliverbag.com

QUEL DELAI POUR LA LIVRAISON DE MON BAGAGE ?

*How long does it
take to deliver my
luggage?*

NOUS LIVRONS VOS BAGAGES **EN MOINS DE 24 HEURES EN FRANCE MÉTROPOLITAINE**, SAUF CAS PARTICULIERS. POUR LES LIVRAISONS INTERNATIONALES, NOUS FERONS LE MAXIMUM POUR RÉPONDRE À VOS ATTENTES.

We deliver your luggage in less than 24 hours in metropolitan france, except in special cases. For international deliveries, we will do our best to meet your expectations.

COMMENT MODIFIER MA RÉSERVATION ?

*How to change my
reservation?*

POUR SOUMETTRE UNE DEMANDE DE MODIFICATION OU EN CAS D'IMPRÉVU, MERCI DE **CONTACTER AU PLUS TÔT NOTRE SERVICE COMMERCIAL :**

- PAR **TÉLÉPHONE** AU +33 7 49 20 02 17
- PAR **MAIL** À L'ADRESSE SUIVANTE :
R.GALVANI@DELIVERBAG.COM

NOUS FERONS LE MAXIMUM POUR TROUVER ENSEMBLE LA MEILLEURE DES SOLUTIONS.

To submit a modification request or in case of unforeseen circumstances, please contact our sales department as soon as possible:

- *by phone at +33 7 67 62 28 60*
- *by mail at the following address:*
r.galvani@deliverbag.com

We will do our best to find the best solution together.

COMMENT ANNULER MA RESERVATION ?

*How do i cancel
my reservation?*

VOUS POUVEZ ANNULER VOTRE RÉSERVATION
À TOUT MOMENT EN NOUS CONTACTANT :

- PAR **TÉLÉPHONE** AU +33 7 67 62 28 60
- PAR **MAIL** À L'ADRESSE SUIVANTE :
CONTACT@DELIVERBAG.COM

*You can cancel your reservation at any time by
contacting us:*

- *by phone at +33 7 67 62 28 60*
- *by mail at the following address:*
contact@deliverbag.com

QUELS SONT LES FRAIS D'ANNULATION D'UNE RESERVATION ?

*What are the
cancellation fees
for a reservation?*

NOS MODALITÉS D'ANNULATION SONT LES SUIVANTES :

J-30 À J-3 DE LA PRESTATION : 30% DE FRAIS D'ANNULATION

J-2 À JJ DE LA PRESTATION : 100% DE FRAIS D'ANNULATION

Our cancellation policy is as follows:

D-30 to d-3 of the service: 30% cancellation fee

D-2 to d-d of the service: 100% cancellation fee

**DOIS-JE VOUS
PRÉVENIR SI MON
ARRIVÉE EST
RETARDÉE OU
AVANCÉE ?**

***Should i notify
you if my arrival
is delayed or
advanced?***

OUI, MERCI DE NOUS TENIR INFORMÉS :

→ PAR **TÉLÉPHONE** AU +33 7 67 62 28 60

→ PAR **MAIL** À L'ADRESSE SUIVANTE :
CONTACT@DELIVERBAG.COM

CELA NOUS PERMETTRA DE VOUS **ASSURER UN SERVICE DE
QUALITÉ** DANS TOUS LES CAS DE FIGURE.

Yes, please keep us informed:

→ *by phone at +33 7 67 62 28 60*

→ *by mail at the following address:*
[*contact@deliverbag.com*](mailto:contact@deliverbag.com)

This will allow us to assure you a quality service in all cases.

EST-IL POSSIBLE D'ETABLIR UN PARTENARIAT AVEC DELIVERBAG ?

*Is it possible to
partner with
deliverbag?*

OUI ! POUR TOUTE DEMANDE DE PARTENARIAT, N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER LE SERVICE COMMUNICATION À L'ADRESSE SUIVANTE : P.CONDAT@DELIVERBAG.COM.

NOUS REPRENDRONS CONTACT AVEC VOUS DANS LES MEILLEURS DÉLAIS AFIN QUE NOUS PUISSIONS COLLABORER DE LA MEILLEURE DES MANIÈRES.

Yes! For any partnership request, please contact the communication department at the following address: p.condat@deliverbag.com.

We will contact you as soon as possible so that we can collaborate in the best possible way.

QU'EST-CE QUE NOUS CONSIDERONS COMME UN BAGAGE ?

*What do we
consider as
luggage?*

LE BAGAGE SOUTE EST LE BAGAGE RÉFÉRENCE DE DELIVERBAG. NOUS ASSURONS ÉGALEMENT LA PRISE EN CHARGE DE **TOUS TYPES DE BAGAGES**, À SAVOIR : BAGAGE CABINE / MALLE / SAC DE SPORT ET D'ÉQUIPEMENT SPORTIF / MALLETTE / SACOCHE / ETC. **N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONSULTER POUR UN DEVIS PERSONNALISÉ SELON LE FORMAT DE VOS BAGAGES.**

The hold luggage is the reference luggage of deliverbag. We also take care of all types of luggage, namely : cabin luggage / trunk / sports bag and sports equipment / briefcase / etc. Do not hesitate.

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME ?

*What to do in case
of a problem?*

BIEN QUE NOUS N'AYONS **JAMAIS RENCONTRÉ DE PROBLÈME** (VOL, PERTE, ENDOMMAGEMENT, RETARD...), NOUS SOMMES PARÉS À TOUTE ÉVENTUALITÉ !

NOTRE RÉFÉRENT(E) ASSURE UN SUIVI PERSONNALISÉ POUR CHAQUE PRESTATION EN RESTANT À VOTRE ENTIÈRE DISPOSITION EN TOUT TEMPS ET **VOS BAGAGES SONT ASSURÉS** LORS DE TOUTES NOS PRESTATIONS.

Although we have never encountered any problem (theft, loss, damage, delay...), we are prepared for any eventuality!

Our referent ensures a personalized follow-up for each service by always remaining at your disposal and your luggage is insured during all our services.

COMMENT CONTACTER LE SERVICE CLIENT DELIVERBAG ?

*How to contact
deliverbag
customer service?*

AFIN DE JOINDRE NOTRE SERVICE CLIENT, DEUX
POSSIBILITÉS S'OFFRENT À VOUS :

- PAR **TÉLÉPHONE** AU +33 7 49 20 02 17
- PAR **MAIL** À L'ADRESSE SUIVANTE :
CONTACT@DELIVERBAG.COM

To reach our customer service, you have two possibilities:

- *by phone at +33 7 67 62 28 60*
- *by mail at the following address:*
contact@deliverbag.com

COMMENT
CONTACTER MA/
MON DELIVER(WO)
MAN ?

*How to contact my
deliver(wo)man?*

AVANT CHAQUE PRESTATION, NOUS VOUS
COMMUNIQUONS LE CONTACT DE VOTRE DELIVER(WO)
MAN AFIN QUE VOUS PUISSIEZ COMMUNIQUER
DIRECTEMENT AVEC LUI SI BESOIN.

*Before each service, we provide you with your deliver(wo)
man's contact information so that you can communicate
directly with him if needed.*

EST-CE QUE MON BAGAGE EST ASSURÉ ?

*Is my luggage
insured?*

OUI ! LORS DE CHACUNE DE NOS PRESTATIONS ET POUR CHAQUE BAGAGE PRIS EN CHARGE, NOTRE **ASSURANCE BAGAGE ET RESPONSABILITÉ CIVILE SONT INCLUSES DANS LE TARIF.** POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS VEUILLEZ CONSULTER NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.

Yes! For each of our services and for each piece of luggage taken in charge, our luggage and civil liability insurance are included in the rate. For more information, please consult our terms and conditions.

QUE SE PASSE- T-IL SI MON BAGAGE EST ENDOMMAGÉ ?

*What happens
if my luggage is
damaged?*

VOS BAGAGES SONT ASSURÉS DE LA PRISE EN CHARGE JUSQU'À LA RESTITUTION. VOUS AVEZ LA POSSIBILITÉ DE SIGNALER UN DOMMAGE À VOTRE DELIVER(WO)MAN À LA RESTITUTION. POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS VEUILLEZ CONSULTER NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.

Your luggage is insured from the moment it is picked up until it is returned. You can report any damage to your deliver (wo)man upon return. For more information, please consult our general terms and conditions of sale.

QU'EST-CE QUE JE RISQUE SI UN PRODUIT INTERDIT SE TROUVE DANS MON BAGAGE ?

L'ENVOI D'UN PRODUIT INTERDIT PAR LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE DELIVERBAG, PEUT ENTRAÎNER SA DESTRUCTION PAR LES AUTORITÉS COMPÉTENTES AINSI QUE L'ARRÊT IMMÉDIAT DE NOTRE PRESTATION.

VOUS ÊTES PAR AILLEURS RESPONSABLE PÉNALEMENT DES SANCTIONS APPLICABLES EN VIGUEUR ET DE TOUT DOMMAGE CORPOREL OU MATÉRIEL QUE VOTRE BAGAGE / MARCHANDISE POURRAIT OCCASIONNER DURANT LA PRESTATION DELIVERBAG.

AVANT CHAQUE ENVOI, VEUILLEZ BIEN VOUS ASSURER QUE VOTRE BAGAGE NE CONTIENT PAS DE MARCHANDISE FIGURANT DANS LA LISTE VISIBLE DANS NOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE. CETTE LISTE N'ÉTANT PAS EXHAUSTIVE, AVANT DE CONFIER VOS BAGAGES À DELIVERBAG, ASSUREZ-VOUS TOUJOURS QU'IL NE PRÉSENTE, DE MANIÈRE GÉNÉRALE, AUCUN DANGER OU QU'IL NE CONTIENT PAS D'EFFET ILLÉGAL.

[...]

What do i risk if a prohibited product is in my luggage?

The sending of a product prohibited by the general conditions of sale of deliverbag, can involve its destruction by the competent authorities as well as the immediate stop of our service.

You are also criminally responsible for the applicable sanctions in force and for any physical or material damage that your luggage/goods could cause during the deliverbag service.

Before each shipment, please make sure that your luggage does not contain any of the goods listed in our general terms of sale. This list is not exhaustive, so before entrusting your luggage to deliverbag, always make sure that it does not present any general danger or contain any illegal items.

**EST-CE QUE
DELIVERBAG
PEUT REFUSER
DE PRENDRE EN
CHARGE MON
BAGAGE ?**

***Can deliverbag
refuse to take my
baggage?***

OUI, NOTRE DELIVER(WO)MAN PEUT REFUSER LA PRISE VOS BAGAGES S'IL APPARAÎT « SUSPECT».

Yes, our deliver(wo)man can refuse to take your luggage if it appears «suspicious».

QUELS SONT LES HORAIRES D'OUVERTURE DE DELIVERBAG ?

*What are
deliverbag's
opening hours?*

LES SERVICES DELIVERBAG (PORTAGE, CONSIGNE ET LIVRAISON) SONT DISPONIBLES **24/24H, 7/7J, PARTOUT EN FRANCE.**

Deliverbag services (porterage, luggage storage and delivery) are available 24 hours a day, 7 days a week, anywhere in France.

MESURES SANITAIRES

Health measures

DANS LE CADRE DU CONTEXTE SANITAIRE ACTUEL, DES MESURES ONT ÉTÉ PRISES PAR DELIVERBAG :

- RESPECT DES **DISTANCIATIONS SOCIALES**
- **LAVAGE DES MAINS** AVANT/APRÈS CONTACT AVEC LES BAGAGES
- **PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE** POUR TOUTES NOS ÉQUIPES
- **DÉSINFECTION DES ANSES DES BAGAGES** LORS DE LEUR RESTITUTION (SELON SURFACE)
- RESPECT DES **NORMES GOUVERNEMENTALES** EN VIGUEUR

Within the framework of the current health context, measures have been taken by deliverbag:

- *respect of social distancing*
- *hand washing before/after contact with luggage*
- *mandatory wearing of masks for all our teams*
- *disinfection of baggage handles upon return (depending on surface)*
- *respect of the governmental standards in force.*