



CMS

COURSIERS MULTI SERVICES



SOMMAIRE

- Présentation de CMS
- Une équipe
- Des outils
- Un accès privilégié et sécurisé
- Votre suivi
- Les statistiques
- Les véhicules
- Prestation et services
- Délais et types de transport
- Mise à disposition
- Gestion des litiges





A propos de nous

Coursiers Multi Services se développe sur un concept de livraison urgente de proximité en Ile De France, et compte plus de 400 clients à son actif.

La société dispose plus de vingt ans d'expérience dans la gestion et le développement de transport léger, Coursiers Multi Services a connu, depuis sa création, une croissance plus que satisfaisante, qui repose sur le respect de ses engagements, son professionnalisme et une confiance sans cesse renouvelée de ses clients.

En 2025, Coursiers Multi Services c'est

- 30 à 50 coursiers, équipés des dernières technologies
- Environ 1500 plis distribués par jour
- Un parc complet de véhicules, du vélo à assistance électrique au 20 m³ hayon pour satisfaire toutes les demandes.
- Un chiffre d'affaire compris entre 350 et 450 K€
- Un système informatique de pointe
- Une équipe fiable (téléopératrice, dispatcheurs expérimentés)



Une équipe

Parce que chaque demande mérite une réponse rapide et précise, nous avons structuré notre service autour de trois pôles complémentaires, pour une prise en charge efficace et sans perte de temps.

Un service client réactif et à votre écoute

Notre équipe commerciale dynamique est disponible pour répondre à toutes vos demandes.

Nos téléopératrices, formées et attentives, vous accompagnent au quotidien pour organiser vos transports avec rigueur et efficacité.

Une gestion optimisée de vos transports

Nos dispatcheurs coordonnent chaque mission en temps réel, en assurant une répartition fluide et adaptée selon les impératifs de délais, de trajets et de disponibilité.

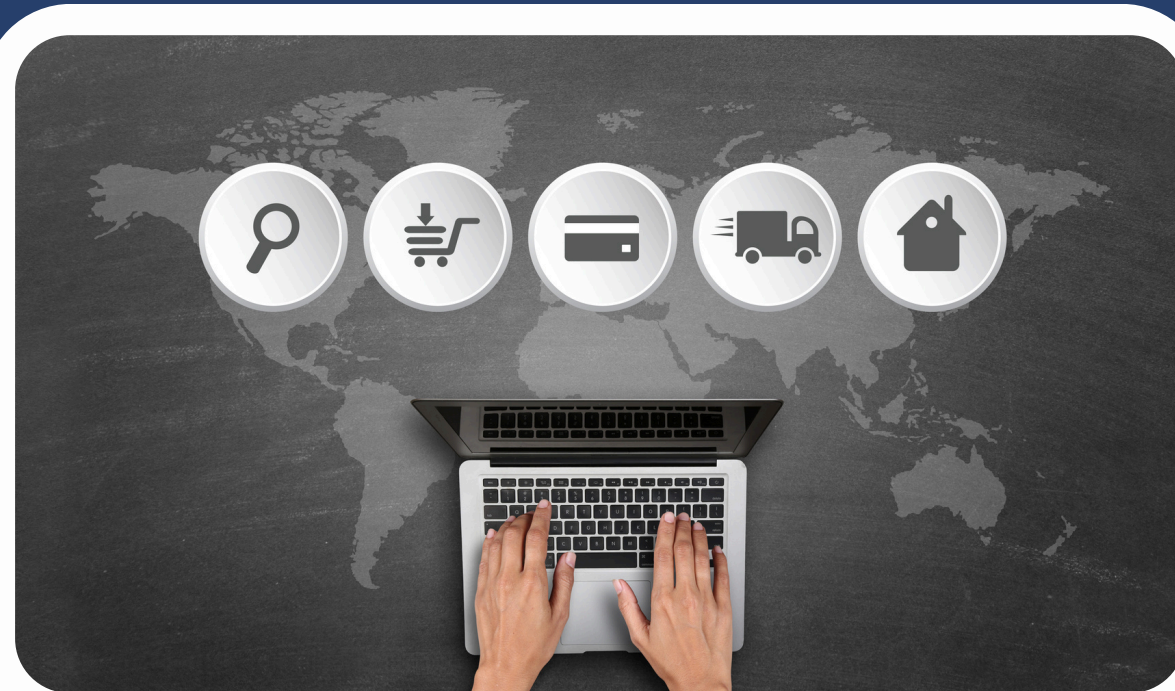
Des livreurs connectés pour un suivi en temps réel

Nos coursiers et chauffeurs sont équipés de téléphones géolocalisés, permettant un suivi précis de chaque course :

- **Position géographique instantanée**
- **Identification du véhicule**
- **Date et heure de prise en charge**
- **Vitesse réelle en temps réel**



Un accès privilégié et sécurisé



SITE INTERNET

Un logiciel spécialement adapté vous permettant de saisir directement vos demandes sur notre site Internet



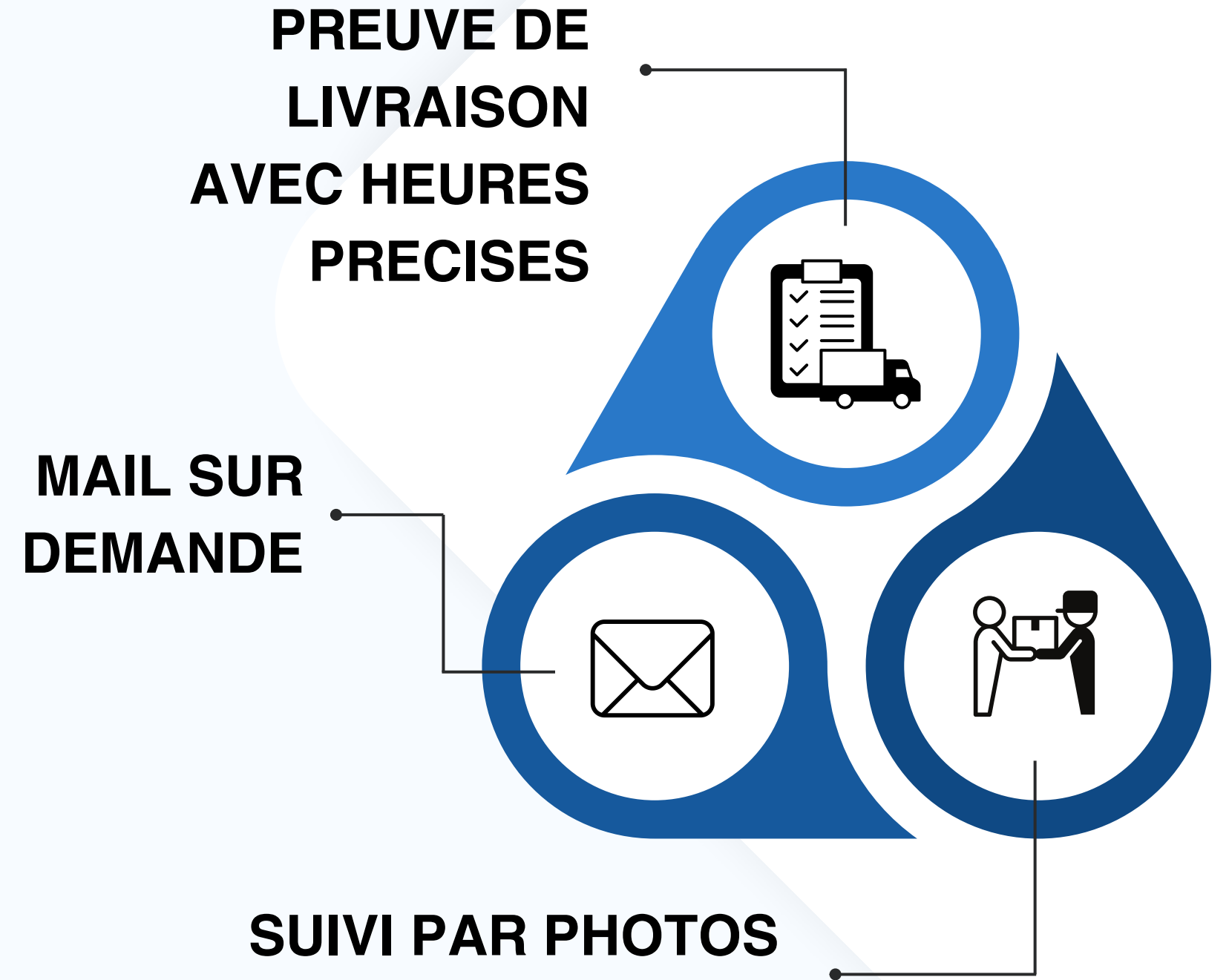
TELEPHONE

Vous avez la possibilité de passer vos demandes directement par téléphone, afin de bénéficier d'un service rapide et personnalisé.

01.84.85.49.49

PILOTEZ VOS TRANSPORTS EN TEMPS RÉEL

Grâce à notre système de suivi en temps réel, vous pouvez garder un œil sur chaque étape du transport jusqu'à la livraison finale, avec des options précises telles que la confirmation instantanée, l'affichage de l'heure de livraison directement sur notre site, la preuve de dépôt par photo, et même l'envoi d'un récapitulatif par e-mail sur simple demande.



NOS VEHICULES

Un parc de véhicules : du vélo au 20 m³ avec hayon pour répondre à toutes vos demandes.



Une majoration sera appliquée pour toutes les courses avant 8h et après 17h.

Un devis adapté à vos besoins vous sera présenté.

CHARTRE QUALITE



DEMARCHE QUALITE

Pour assurer notre pérennité, nous devons nous concentrer sur la qualité de service. Nous n'y parviendrons que par l'engagement total de tous nos collaborateurs. Du passage d'ordres à la facturation, à chaque maillon de la chaîne nous cherchons la meilleure qualité en respectant l'application rigoureuse, complète et continue de nos procédures.



IMPLICATION DU PERSONNEL

L'implication du personnel consiste tout autant à respecter les codes de bonne conduite, les réglementations routières, les procédures existantes en interne, qu'à stimuler le bon sens de chacun. Impliquer le personnel en s'appuyant sur ses compétences, son sens de l'initiative, et ainsi lui donner les moyens d'exercer des responsabilités et de participer activement au bon fonctionnement de la société.



AMÉLIORATION CONTINUE

Les nouvelles technologies de l'information, les innovations techniques des véhicules, la rationalisation de l'organisation via l'évolution des logiciels nous permet de toujours améliorer le service et de générer des gains de productivité. Pour cette démarche Coursiers Multi Service se donne les moyens d'être au meilleur niveau et de progresser en permanence. Les problèmes de livraison ; fausses adresses, voies inconnues ou rebaptisées, sont automatiquement recherchées par nos services qui vous informent de l'aboutissement



PRESTATION ET SERVICES

Délais et transports

Délais			
VELO		<i>Paris et petites ceintures</i>	
<i>Normal</i>	2h30 à 3h30		
<i>Exclusif</i>	1h30 à 2h30		

Délais			
2 ROUES	<i>Paris - Paris</i>	<i>Paris - Banlieue</i>	<i>Banlieue - Banlieue</i>
<i>Normal</i>	3h30	4h	4h30
<i>Exclusif</i>	2h	2h45	3h45
<i>Flash</i>	1h	1h45	2h15



PRESTATION ET SERVICES

Délais et transports

Délais			
FOURGON	<i>Paris - Paris</i>	<i>Paris - Banlieue</i>	<i>Banlieue - Banlieue</i>
<i>Normal</i>	3h	4h	5h
<i>Exclusif</i>	2h30	3h	4h
<i>Flash</i>	1h30	2h	3h

Délais			
FOURGON 20m3	<i>Paris - Paris</i>	<i>Paris - Banlieue</i>	<i>Banlieue - Banlieue</i>
<i>Normal</i>	3h	4h	5h
<i>Exclusif</i>	2h30	3h	4h
<i>Flash</i>	1h30	2h	3h

CONDITIONS GENERALES DE VENTE



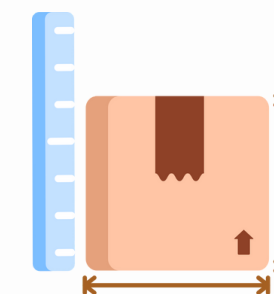
Acceptation des envois

Tout colis transporté doit être muni d'une étiquette fixée de manière à ne pouvoir se détacher pendant le transport et indiquant en caractères indélébiles et très lisibles : le nom et l'adresse du destinataire, la seule indication d'une boîte postale ne suffisant pas. Quelle que soit la nature de la marchandise, l'acceptation d'un envoi dont le conditionnement ne remplit pas les conditions requises ne peut être assimilée à une prise de responsabilité de la société



Délais

La société Coursiers Multi Services s'engage à déployer tous ses efforts pour effectuer la prestation en temps convenu. En ce qui concerne les délais de livraison pour chaque prestation et de façon générale nous nous interdisons d'exposer notre personnel roulant à des risques routiers contraires au code de la route ou à la loi.



Poids et dimension

Les prestations en 2 roues sont dédiées aux transports, de plis ou de colis d'une dimension maximum de 20x30x30 centimètres et d'un poids maximum de 5 kilos. Pour les envois de dimensions ou poids supérieurs, il est nécessaire de commander un véhicule adapté.



Conditions générales de service



TARIFICATION : La tarification est établie en fonction du prix de l'unité de course et des barèmes en vigueur. Sauf accord préalable de « COURSIERS MULTI SERVICES », ceux-ci sont fermes et définitifs.



CONDITION DE REGLEMENTS : Le règlement des factures s'effectue au comptant à réception sous dix jours (sauf accord exceptionnel). En cas de non-paiement l'échéance convenue et sans qu'il soit besoin d'accomplir une quelconque formalité, il sera dû une indemnité égale à 10% de la dette, sans préjudice des accessoires légaux qui seraient mis à la charge des débiteurs dans l'hypothèse d'une action judiciaire



CONTRAT : Sauf dérogation citée aux conditions particulières, les contrats de mise à disposition à durée déterminée ou indéterminée se renouvellent à échéance par tacite reconduction. Toutefois, chaque partie peut le résilier par lettre recommandée 30 jours au moins avant l'échéance mensuelle



RECLAMATION : Toutes réclamations doivent être adressées à notre siège, par lettre recommandée, au plus tard 48 heures après le transport. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera admise. En cas de litige le Tribunal de Commerce de Paris est seul compétent, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité des défendeurs