

COMMANDER SUR TONLIVREUR.CH

Le guide du client, de la carte à la porte

Réf. TL-GUIDE-CLIENT-01

POUR QUI	Toute personne qui commande sur tonlivreur.ch
ADRESSE	https://tonlivreur.ch
AIDE	+41 21 731 16 13 · contact@tonlivreur.ch
VERSION	19 septembre 2026 (à relire par les Grognez avant diffusion)

CE QUE C'EST

tonlivreur.ch livre chez vous les plats et produits des commerces de votre région (Echallens et le Gros-de-Vaud, Cossonay et La Sarraz, la couronne lausannoise : 50 localités), préparés par eux et apportés par des livreurs d'ici. Vous commandez sur le site, vous payez en ligne, vous suivez la livraison en direct.

Quand ? Jeudi et vendredi de 17h00 à 22h30, samedi et dimanche de 11h00 à 22h30. Chaque commerce a en plus ses propres horaires : hors de ceux-ci, il apparaît fermé et on ne peut pas commander chez lui.

VOTRE COMPTE

1

Créez votre compte

Sur tonlivreur.ch, « Créer mon compte » : nom, e-mail, mot de passe. Un e-mail d'activation vous est envoyé ; cliquez sur le lien pour activer le compte.

2

Votre adresse

Enregistrez votre adresse de livraison : rue et numéro, puis votre commune choisie dans la liste des 50 localités desservies (le code postal en découle). Une commune absente de la liste n'est pas encore livrée. Le bouton « Utiliser ma position » remplit la rue et la commune à partir de votre position du moment ; rien n'est enregistré tant que vous n'avez pas validé l'adresse.

3

Mot de passe oublié ?

« Mot de passe oublié » sur la page de connexion : un lien de réinitialisation, valable un temps limité, vous est envoyé par e-mail.

Vos données

Vous pouvez demander la suppression de votre compte depuis « Mon compte ». Vos commandes passées restent visibles dans votre historique tant que le compte existe.

COMMANDER

1

Choisissez un commerce

La page d'accueil montre les commerces ouverts en ce moment. Chaque carte est rangée par sections : entrées, plats, desserts, boissons, menus, kits.

2

Composez votre panier

Le « + » ajoute un article ; certains proposent un choix (demi / entier, par exemple) dans une petite fenêtre. Au panier, vous ajustez les quantités. Les allergènes déclarés par le commerce sont affichés sur chaque plat.

3

Plusieurs commerces dans le même panier

C'est possible : chaque commerce prépare sa part et vous recevez une livraison par commerce. Les frais de livraison sont de **10.- par commerce**, et passent à **6.50 par commerce dès trois commerces** dans le même panier. Un commerce peut ajouter un forfait par commande (5.- au maximum), affiché avant de payer.

4

Pourboire

Vous pouvez ajouter un pourboire (1, 2, 5.- ou un montant libre). **Il revient intégralement au livreur.**

5

Payez

Vous payez en ligne au moment de commander. La commande n'existe pour le commerce qu'une fois le paiement confirmé.

Boissons alcoolisées

Si votre panier contient de l'alcool, le site vous demande de confirmer que vous avez l'âge requis (16 ans pour le vin et la bière, 18 ans pour les spiritueux). **Le livreur contrôlera votre pièce d'identité à la remise** ; sans pièce, ou sans l'âge, il ne remettra pas l'article alcoolisé : le reste de la commande vous est remis, l'alcool retourne au commerce et n'est pas remboursé. Aucune copie de la pièce n'est faite. La bière et les spiritueux ne peuvent pas être livrés entre 21h00 et 6h00 (loi vaudoise) ; le vin reste livrable sur ces horaires.

APRÈS LA COMMANDE

1

Le commerce annonce son délai

Dès qu'il accepte, vous recevez son délai de préparation (20, 30, 45 ou 60 minutes). Tant qu'il n'a pas accepté, vous pouvez annuler depuis « Mes commandes » ; ensuite, plus (il a commencé à travailler).

2

Suivez la livraison

La page de suivi montre l'état de la commande : acceptée, en préparation, prête, livreur en route, livrée. Quand le livreur est en course avec l'application, sa position s'affiche sur la carte.

3

À la porte : le code

Votre commande a un **code à 6 chiffres**, affiché sur la page de confirmation juste après le paiement et repris dans l'e-mail de confirmation. Donnez-le au livreur à la remise : c'est ce qui prouve que la commande est arrivée à la bonne personne. Ne le donnez à personne d'autre.

4

Un article manquait ?

Si le commerce n'a plus un article, il le retire de la commande : vous êtes prévenu par e-mail, le montant est recalculé et l'équipe vous rembourse la différence. Si c'était le seul article, la commande est annulée et

remboursée.

5

Donnez votre avis

Après la livraison, vous pouvez noter le commerce.

Un problème ?

La page « Aide » du site (menu Support) répond aux questions fréquentes et permet d'écrire à l'équipe par le formulaire ; par e-mail : contact@tonlivreur.ch.