













## QUESTIONS ET RÉPONSES

### › QUEL EST LE DÉLAI POUR TRAITER UNE COMMANDE?

Nous expédions toutes commandes normales dans un délai de 1-2 journées ouvrables.

### › ACCEPTÉZ-VOUS LES CUEILLETES?

**Oui**, vous pouvez récupérer votre commande à notre entrepôt situé au 50 rue Sicard, local 111 & 112 à Ste-Thérèse. Les commandes sont prêtes le lendemain après 13h.

### › POUVONS-NOUS NOUS PRÉSENTER À L'ENTREPÔT POUR PLACER UNE COMMANDE? **Non**,

puisque la compagnie de logistique n'a pas accès à votre compte avec nous et n'est pas en mesure de traiter des commandes.

### › COMMENT SAVOIR SI JE DOIS CHOISIR PUROLATOR GROUND OU DAY & ROSS FREIGHT?

Toutes commandes dépassant **150 lbs** doivent être expédiée Day & RosFreight. Nous nous réservons le droit de changer de transporteur si c'est plus économique.

### › POUVEZ-VOUS EXPÉDIER « COLLECTE » SUR NOTRE COMPTE UPS/DICOM/PUROLATOR?

**Non**, nous n'offrons pas cette possibilité. Nous travaillons avec nos développeurs pour offrir cette option éventuelle.

### › RECEVRONS-NOUS UNE CONFIRMATION DE COMMANDE?

**Oui**, dès que votre commande est confirmée vous recevez un courriel avec un lien pour télécharger votre confirmation de commande « Sales Order ».

### › ALLONS-NOUS RECEVOIR LE NUMÉRO DE TRACKING?

**Oui**, dès que la commande quitte notre entrepôt, nous vous enverrons un courriel avec un lien url vous dirigeant directement sur la page de suivi de votre commande.

### › NOUS SOMMES PLUSIEURS ACHÉTEURS, DEVONS-NOUS UTILISER LE MÊME COURRIEL ET MOT DE PASSE?

**Oui**, vous pouvez! Cela dépend entièrement de vous. L'avantage d'utiliser le même courriel et mot de passe est que votre historique de facturation se retrouvera au même endroit.

### › J'AI REMARQUÉ QUE LA FACTURE EST ENVOYÉE ÉLECTRONIQUEMENT À L'ACHÉTEUR. POUVEZ-VOUS LA FAIRE PARVENIR DIRECTEMENT AUX COMPTES PAYABLES?

**Oui**, notre système peut envoyer la facture à l'acheteur et aux comptes payables. Si cela ne se fait pas c'est que nous n'avons pas l'adresse courriel de votre département des comptes payables. SVP communiquer avec nous pour que nous puissions l'ajouter à votre profil.