

Foire aux questions

1. Puis-je porter les frais à mon compte?

Oui, le système est suffisamment flexible pour permettre à un utilisateur de se servir d'une carte de crédit, alors qu'un autre peut passer une commande selon les conditions de leur compte. Pour la sécurité de nos comptes client, Québec Linge doit approuver chaque utilisateur individuel qui aura le droit de porter au compte. Veuillez joindre votre représentant de succursale locale.

2. Je suis un client qui paie sur livraison; puis-je porter les frais à mon compte Québec Linge?

Non, cependant le site accepte VISA, MasterCard et American Express.

3. Que faire si je n'ai pas d'adresse courriel ni accès au Web et que je ne désire pas passer mes commandes par moi-même?

Vous avez toujours l'option de passer votre commande par votre RSC ou votre succursale locale.

4. Est-ce que Québec Linge divulguera mon adresse courriel?

Jamais. Québec Linge / CLAUS se conforme en tout point aux règlements à l'égard des communications par courriel.

5. Comment faire la reproduction de mon logo sur la boutique en ligne?

La meilleure façon est de joindre votre RSC ou votre succursale locale, afin de nous permettre de vous aider avec le processus. La façon la plus précise de faire la reproduction de votre logo est d'y mettre une touche personnelle.

6. Est-ce qu'on m'accorde un escompte lorsque je commande en ligne?

Seulement si nous avons lancé une promotion à travers l'entreprise.

7. Si j'ai un problème soit en passant ma commande ou après l'avoir reçu, que dois-je faire?

En tout temps, avant, pendant ou après avoir passé une commande, vous n'avez qu'à joindre votre succursale locale, le Centre du catalogue au 1-866-822-4763 ou via la page Contactez nous sur le Web.

8. Est-ce que je recevrai une facture avec chaque expédition ou seulement une fois que la commande entière aura été expédiée?

Les factures sont générées au fur et à mesure que la marchandise est expédiée. Si nous expédions seulement une partie de votre commande, nous facturons cette partie.

9. Pouvons-nous traiter American Express?

Oui. Voici les cartes que nous pouvons accepter :

- American Express
- Visa
- MasterCard

10. Est-ce que les frais portés au compte du catalogue en ligne apparaîtront sur le même état de compte que celui de mes factures pour location?

Tout à fait, l'état de compte comprendra tout.

11. J'ai une commande qui doit être livrée avant une date précise. Que dois-je faire?

- Veuillez choisir le mode d'expédition qui convient le mieux.
- Si vous demandez de la personnalisation, vous devez allouer AU MOINS 3 jours ouvrables pour repérer les articles et les faire personnaliser AVANT leur expédition.
- Si vous commandez des articles tels quels, vous devez quand même allouer le temps requis pour les repérer, les emballer et les expédier.
- Nous n'avons pas nécessairement TOUS les articles en stock alors parfois il faut que nous les fassions venir.
- Veuillez nous joindre par la suite par téléphone ou par courriel via la page Contactez nous sur le Web pour vous assurer que nous avons reçu votre commande urgente et que nous avons toutes les informations relatives à votre demande, y compris la date de livraison ultime.

12. Combien de temps est requis pour remplir ma commande?

- 1) Une fois que la commande est passée (que vous recevez le numéro de commande), il y a une période de grâce de 30 minutes pendant laquelle la centrale téléphonique a la possibilité d'annuler certaines séries, de diminuer les quantités ou d'annuler la commande en entier. Toutefois, nous ne pouvons JAMAIS ajouter quelque chose à une commande.
- 2) Veuillez allouer un délai d'exécution de dix jours.

13. Est-ce que les courriels de confirmation contiendront les numéros de suivi de la commande?

Au moment de l'expédition de la commande, un courriel sera transmis à l'adresse courriel de l'utilisateur confirmant le numéro d'expédition de la commande, les séries qui ont été expédiées, l'adresse de livraison et les informations du suivi. Ces renseignements sont aussi disponibles dans l'historique des commandes en ligne.

14. Lorsqu'un client est exempt de taxes, comment faire pour que les commandes arrivent exemptes de taxes?

Lors du processus de finalisation, le client doit cocher une boîte indiquant qu'il certifie que sa commande doit être exempte de taxes de vente. Une fois cette boîte cochée, le client doit ensuite entrer son numéro d'identification de taxe qui témoigne de son exemption.

Ceci doit être fait *pour chaque commande* puisque l'exemption ne s'applique pas nécessairement à toutes les commandes d'un tel client.

15. Est-ce que site web indiquera, lors du processus de finalisation, que les commandes pourraient être livrées en entier ou en plusieurs parties?

Oui. Le client est facturé pour les frais d'expédition publiés seulement, que la commande soit expédiée en entier ou en plusieurs parties.

16. Est-ce que les taxes sont basées sur les tarifs en vigueur à l'adresse de facturation ou à l'adresse d'expédition.

À l'adresse d'expédition.

17. Lorsque je passe à une nouvelle page de produit, mon espace de travail disparaît. Que dois-je faire pour prévenir ceci?

Le site web est conçu pour vous permettre de magasiner et de personnaliser, un modèle à la fois.

L'espace de travail est relié à un seul modèle à la fois. Voici les étapes à suivre :

- Allez à la page de produit d'un modèle en particulier.
- Ajoutez des articles à l'espace de travail et personnalisez.
- Transférez ces articles au panier d'achat.
- Allez à la page de produit suivante ... etc.

Je ne trouve pas la grandeur ou la couleur d'un article que je désire commander.

Vérifier sous Détails du produit pour des remarques concernant le produit, tel que « rupture de stock » ou « couleur fin de série (non disponible) ». Cependant, si cette couleur est disponible dans le catalogue imprimé mais non dans le catalogue web, veuillez nous appeler.