

FAQ » GUIDE PRATIQUE

Vous souhaitez faire affaire avec **CARTIER**? Nous sommes ravis de l'intérêt que vous nous démontrez et sommes heureux de vous accueillir. Chez **CARTIER**, nous accordons beaucoup d'importance à la satisfaction de notre clientèle. Nous nous engageons donc à simplifier vos démarches et ce, en toute transparence.

Pour vous permettre de gagner en temps, voici quelques réponses aux questions les plus fréquemment posées :

» COMMENT PUIS-JE CONSULTER LES PRIX ?

Chaque cas est unique, le prix peut varier selon les quantités ou encore les options de personnalisation. Vous pouvez simplement nous faire parvenir une demande écrite et un de nos Conseillers Service à la clientèle vous répondra dans les meilleurs délais.

Vous pourrez également ouvrir éventuellement un compte Extranet où vous y trouverez une liste des produits les plus populaires, ainsi que leurs prix, que vous pourrez ajouter à votre panier et commander à même la plateforme.

» COMMENT PUIS-JE ACCÉDER À L'ENSEMBLE DES PRODUITS OFFERTS, AVEZ-VOUS UN CATALOGUE ?

CARTIER offre plus de 5000 produits différents et dont près de 1000 sont tenus en inventaire. De plus, plusieurs produits peuvent être conçus sur mesure (en respectant des minimums de commandes). Vu la diversité de l'offre, nous ne tenons malheureusement aucun catalogue. Vous pouvez toutefois avoir un aperçu global des produits offerts en visitant le www.emballagecartier.com/produits ou nous contacter via votre page Nous Joindre pour plus d'information.

Vous pourrez également ouvrir éventuellement un compte Extranet où vous y trouverez une liste des produits les plus populaires, ainsi que leurs prix, que vous pourrez ajouter à votre panier et commander à même la plateforme.

» COMMENT PUIS-JE PASSER UNE COMMANDE ?

Il est simple de passer une commande chez CARTIER, plusieurs options s'offrent à vous :

- Vos commandes peuvent être envoyées par courriel via notre formulaire Web
- Vous pouvez aussi communiquer par téléphone avec un Conseiller Service à la clientèle
- Après votre première commande, vous serez éligible à ouvrir un compte Extranet où vous pourrez effectuer des achats en ligne, et ce, de façon sécuritaire. Vous y trouverez un historique de vos achats, votre liste de prix, ainsi que les produits les plus populaires chez **CARTIER**, que vous pourrez ajouter à votre panier à même la plateforme.

Toutes les commandes sont traitées du lundi au vendredi entre 8h00 et 16h30.

» QUEL EST MON MINIMUM DE COMMANDE ?

En tant que distributeur spécialisé, certains minimums s'appliquent. Par contre, pour plusieurs produits, la quantité minimum est seulement d'une unité. Pour d'autres, tels que des produits sur mesure ou personnalisés, de plus grands volumes de commandes seront nécessaires. Ces demandes seront traitées individuellement, selon vos spécificités précises.

De façon générale, les commandes de plus de 300\$ destinées à être livrées au Québec bénéficieront de tarifs de livraison plus avantageux. Le minimum pour les commandes destinées à être livrées en Ontario variera selon la région.

» QUELS SONT LES FRAIS LIÉS À LA LIVRAISON ?

De façon générale :

- Pour toute commande en deçà de 300\$, des frais de transport seront applicables. Ces frais varient d'un transporteur à l'autre selon le poids ou le volume cubique de la commande.
- Il vous est également possible d'utiliser votre propre service de transport pour une cueillette à nos entrepôts.
- Pour toute commande au-delà de 300\$, nous offrons un service de livraison à un tarif fixe et avantageux de 9,50\$ (à l'exception des livraisons en région éloignée).

» QUELS SONT LES MODES DE PAIEMENT ?

Notre politique vise à simplifier votre processus d'achat autant que possible, c'est pourquoi nous offrons plusieurs possibilités de paiements.

Les premiers achats effectués chez **CARTIER** pourront être payés avant la livraison de la marchandise soit par carte de crédit ou par transfert bancaire. Les achats subséquents pourront également être réglés par transfert bancaire ou par chèque. La limite de crédit peut varier selon l'étude de crédit, l'ancienneté du compte et la valeur de la commande. Nos termes de paiements sont Net 30 jours..

» QUELS SONT VOS DÉLAIS DE LIVRAISON ?

Nos délais de livraison sont rapides, car nous desservons régulièrement plusieurs régions du Québec et de l'Ontario.

Pour toute commande destinée à être envoyée par courrier, la livraison se fera le lendemain (ou selon les conditions du transporteur choisi).

Pour les commandes destinées à être envoyées par notre flotte de camion, la date de livraison prévue coïncidera avec le prochain jour ouvrable où **CARTIER** desservira le territoire.

Ces délais sont applicables pour toute commande reçue avant 16h30 (15h00 pour des commandes à livrer en Ontario), pour des produits en inventaire.

Voici les détails :

- Grand Montréal : livraison tous les jours
- Rive-Sud (de Boucherville à Brossard) : livraison tous les jours
- Région de Québec : livraison deux jours par semaine
- Ontario : livraison tous les jours

Pour les autres régions, la fréquence de livraison varie entre un et deux jours par semaine. Appelez-nous pour connaître la prochaine journée où nous serons dans votre région.

» QUEL TERRITOIRE EST DESSERVI PAR CARTIER ?

CARTIER dessert toute la région du Québec, de l'Ontario.

» QUELLE EST VOTRE POLITIQUE DE RETOUR ?

Chez **CARTIER**, nous nous efforçons de satisfaire nos clients. Notre taux de satisfaction est de 97% et notre taux d'erreur est inférieur à 0,02%. Bien que le risque soit faible, des erreurs peuvent se produire. Dans ces cas, **CARTIER** accepte les retours de marchandise lorsque les conditions suivantes sont respectées :

- La marchandise doit être en bon état dans son emballage original;
- Vous devez avoir communiqué avec un Conseiller du Service à la clientèle de **CARTIER** et obtenu un numéro d'autorisation de retour de marchandise;
- Le délai maximum de 30 jours suivant la date de livraison de la marchandise doit être respecté.

Pour plus d'information, communiquez avec un Conseiller Service à la clientèle via notre site Web.

AU PLAISIR DE VOUS ACCUEILLIR !

emballagecartier.com