

Faire face à la COVID-19**Modification de nos options de service pour protéger la sécurité de nos clients et de nos associés**

Cher client,

Nous vivons une période sans précédent et la situation entourant la COVID-19 évolue rapidement; des mises à jour sont communiquées chaque jour. Nous surveillons de près la situation au Canada, et la santé et la sécurité de nos clients, de nos associés et de nos communautés demeurent notre priorité absolue. Nous avons décidé de mettre en place de nouveaux protocoles pour toutes nos succursales et salles d'exposition en nous basant sur les dernières informations et les directives établies par le [gouvernement du Canada](#) et l'[Organisation mondiale de la santé \(OMS\)](#).

À l'heure actuelle, toutes nos succursales sont ouvertes, mais nous allons servir nos clients dans de nouvelles circonstances. Afin de respecter la distanciation sociale, seuls les associés de Wolseley auront accès aux installations de nos succursales et salles d'exposition, et ce, dans tout le pays. Bien que les clients ne puissent pas entrer dans nos établissements, tous les clients pourront toujours utiliser nos solutions de remplacement pratiques pour passer des commandes, et nous offrons des options de cueillette et de livraison.

Comme nous comptons de plus en plus sur les modes de communication numériques, nous vous encourageons à vous abonner à nos courriels pour rester au courant de toutes nos nouvelles, promotions et mises à jour de Wolseley Express. Vous pouvez vous inscrire [ici](#).

Passez votre commande**Pour les clients des secteurs Plomberie, CVAC et Aqueduc :**

- Magasinez et commandez en tout temps sur Wolseley Express. Si vous n'avez pas déjà un compte, inscrivez-vous au <https://www.wolseleyexpress.com/UserRegistration/Registration>

Pour tous les clients :

- Appelez-nous avant de venir! Nous serons ravis de prendre votre commande au téléphone.
- Les options Cueillette Express et de livraison sont toujours offertes.

Ramassez votre commande

- Veuillez ne pas tenter d'entrer dans la succursale; les portes seront verrouillées. Appelez plutôt la succursale pour informer nos associés que vous êtes arrivé pour ramasser votre commande.
- Les instructions pour le ramassage et les coordonnées seront affichées sur les portes de la succursale.
- Au téléphone, nos associés discuteront des modalités de ramassage des commandes particulières à ce lieu, en respectant tous les protocoles de distanciation sociale.

Options de paiement en ligne

Wolseley Canada n'accepte aucun paiement en espèces pour le moment. Veuillez prendre note des options de paiement offertes :

Pour les clients disposant d'un compte de crédit à terme :

Nous encourageons nos précieux clients à utiliser les modes de paiement électronique suivants :

- **Espace Factures sur Wolseley Express**

- Une fois que vous avez ouvert une session sur Wolseley Express, vous pouvez utiliser le portail sécurisé Espace Factures pour payer vos factures et relevés par l'entremise de Bill Trust. Vous devez avoir le droit d'utilisateur d'Espace Factures pour accéder à ce portail. Communiquez avec votre représentant du crédit pour l'obtenir.
- Voici les options de paiement dans l'Espace Factures :
 - Débit préautorisé
 - Carte de crédit

Voici d'autres options de paiement électronique :

- TEF/Virement de fonds
- Service bancaire en ligne

Dans le cas où les méthodes de paiement électronique ci-dessus ne peuvent pas être utilisées, veuillez envoyer vos paiements par chèque au centre régional approprié. Veuillez confirmer le centre régional indiqué sur votre facture :

Ontario/Atlantique

Case postale 5330
Burlington ON L7R 4Z2

Québec

4200, rue Louis-B-Mayer
Laval QC H7P 0G1

Ouest

Case postale 1477 Succ. T
Calgary AB T2H 2H7

Industriel

Case postale 68
Burlington ON L7R 3X8

À noter : Les clients peuvent toujours déposer leurs chèques à leur succursale locale, mais ils doivent téléphoner au préalable pour confirmer les heures d'ouverture et la disponibilité du personnel.

Veillez communiquer avec votre représentant des services financiers pour de plus amples renseignements :

Ontario et Atlantique : 1-888-419-9969

Ouest : 1-855-214-6456

Québec : 1-800-557-7331

Pour les questions d'ordre général : collections@wolseleyinc.ca

Pour les clients ayant un compte CR ou n'ayant pas de compte de crédit :

- Veuillez appeler votre directeur de succursale pour discuter du traitement de votre commande.

Retours

- Wolseley Canada n'accepte pas les retours pour le moment.

Salles d'exposition

Toutes les salles d'exposition de Wolseley – [Kitchen & Bath Classics](#), [Vague & Vogue](#), [Wolseley Studio](#) et [TAPS Bath](#) – sont ouvertes et suivent des protocoles semblables :

- Seuls les associés de la salle d'exposition auront accès aux installations.
- Les commandes peuvent être passées par téléphone ou en ligne.
- Les conseillers de la salle d'exposition effectueront uniquement des consultations virtuelles. Veuillez communiquer avec la salle d'exposition la plus proche pour en savoir plus ou pour réserver une consultation.
- Nous offrons des options de cueillette et de livraison pour les commandes nouvelles et existantes.
- Veuillez téléphoner avant d'aller ramasser votre commande, et ne tentez pas d'entrer dans la salle d'exposition. Les instructions et les coordonnées seront affichées sur la porte.

Bien que le contexte actuel évolue rapidement et soit encore inhabituel, nous vous remercions de votre soutien alors que nous composons ensemble avec la situation entourant la COVID-19. Nous avons toujours confiance en nos décisions rapides visant à protéger nos communautés et à servir chacun d'entre vous. Nous vous encourageons à consulter le [site web de Wolseley Canada](#) et le [site web Wolseley Express](#) pour obtenir des mises à jour à mesure que la situation évolue.

À mesure que cette situation dynamique évoluera, il en sera de même pour Wolseley. Nous sommes déterminés à adopter une approche appropriée et proactive. Par-dessus tout, nous continuons à placer la sécurité de nos clients et de nos associés au premier rang de nos priorités, tout en reconnaissant le rôle important que notre équipe joue dans nos communautés.

Si vous avez des questions, écrivez-nous à customer.feedback@wolseleyinc.ca.

Sincères salutations,

Kevin Fancey

Président

Wolseley Canada