



## Changements temporaires à nos services de livraison à domicile

Chers clients,

Tandis que la situation de la COVID-19 continue d'évoluer, la santé et le bien-être de nos associés et de nos clients demeurent au cœur de nos priorités. Par conséquent, nous apportons des changements temporaires à nos services de livraison à domicile afin de protéger la santé et la sécurité de nos clients et de nos équipes de livraison.

Depuis le mercredi 25 mars 2020, nous offrons une expérience de livraison sans contact. Les livraisons auront quand même lieu à la date de livraison prévue. Toutefois, les produits (y compris les électroménagers) seront livrés à la première zone couverte des logements de nos clients (ou à l'extérieur, le cas échéant). Nos équipes de livraison appliqueront aussi des mesures de distanciation sociale pour veiller à la sécurité de toute personne présente.

Les clients qui souhaitent reporter une livraison peuvent le faire en nous téléphonant au 1-855-766-2123.

De plus, Lowe's Canada a pris la décision de cesser son service de livraison Gants Blancs pour les électroménagers à partir du mercredi 25 mars 2020. Cette décision a été prise pour la sécurité de nos clients et de nos équipes de livraison qui est de la plus haute importance pour nous. La livraison de vos appareils se fera à la date de livraison promise, mais les produits ne seront plus amenés à leur emplacement définitif et / ou installés par notre équipe de livraison. Si vous souhaitez retarder la livraison, une nouvelle date peut être fixée par le biais de la Centrale des électroménagers au 1-855-766-2123.

Nous vous remercions de votre compréhension; sachez que nous sommes déterminés à être au service de nos clients et de nos communautés pendant cette période sans précédent.

### FAQ.

#### Où allez-vous laisser mes appareils?

Vos électroménagers seront déposés dans la première zone couverte disponible. Cela signifie à travers le seuil de la porte à l'intérieur de la première pièce de la maison ou le cas échéant dans le garage (selon la première zone couverte).

#### Puis-je installer mon appareil à une date ultérieure?

Aucune installation, ni placement de l'appareil à son emplacement définitif (connexions de l'appareil ou des laveuses / sécheuses / réfrigérateur, etc.) ne seront effectués à la livraison. Nous ne reviendrons pas pour installer les appareils à une date ultérieure.

#### Et si je vis dans un appartement ou un condo?

Les appareils seront déposés juste à l'intérieur de la porte du condo / appartement.

#### Pouvez-vous récupérer mes anciens appareils?

Aucun ramassage d'appareils ou de produits usagés à domicile. Nous ne reviendrons pas chercher les appareils électroménagers à une date ultérieure.



### **Et si j'ai besoin d'échanger / retourner un produit?**

Nous ferons toujours des échanges / retours si nécessaire. Idéalement, le produit est disponible à ramasser juste à l'intérieur de la première zone couverte lorsque cela est possible. Le client doit essayer l'unité avec des lingettes Lysol lorsque le chauffeur est présent lors de la livraison.

### **Qu'en est-il de la preuve de livraison?**

Les conducteurs prendront des photos des produits après leur livraison dans la première zone disponible et retireront tout emballage pour les appareils électroménagers comme d'habitude.

Les chauffeurs ne demanderont pas aux clients de signer sur papier ou par voie électronique et saisiront plutôt le nom du client électroniquement dans la section de signature de l'application du chauffeur ou inscriront à la main le nom du client sur la facture.