



le 17 mars 2020

À Nos Précieux Clients

Avec la propagation du virus COVID-19, nous sommes entrés dans une période sans précédent qui pourrait bien apporter des changements dans nos procédures de travail. Au cours de la semaine dernière, nous avons assisté à une crise de consommation qui a provoqué des achats de panique, entraînant ainsi des pénuries de marchandises dans les magasins de vente au détail sans précédent.

Chez Tree of Life Canada, nous travaillons avec diligence pour essayer de satisfaire les besoins de vos consommateurs tout en étant justes et équitables pour tous nos clients à travers le pays, par le biais de nos trois entrepôts (Surrey, Calgary et Mississauga). Étant donné que plusieurs de nos produits proviennent de l'étranger et prennent jusqu'à 16 semaines de livraison, nous avons pris la décision d'augmenter nos achats pour les produits à fortes demandes (conserves, riz, eau, etc.) lorsque possibles.

Pour nous assurer que nous pouvons répondre à vos attentes, les pratiques suivantes ont été mises en œuvre:

- La santé et la sécurité de tous nos employés ont priorité. C'est pourquoi aucun visiteur n'est admis dans nos installations. Jusqu'à nouvel ordre nous avons interrompu tous les voyages d'affaires par avion. Cependant, nos Gèrent Développement des Affaires continuent de communiquer avec vos bureaux pendant que notre force de vente DSD visite vos magasins. Si un magasin ne peut pas être visité pour des raisons de santé et de sécurité, notre représentant commercial contactera le magasin et passera une commande en fonction de l'historique de ventes, le tout devra être approuvé par le gérant du magasin.
- Nous traitons tous les clients de détail de manière juste et équitable. Nous n'allouons pas de commande excessive qui auront pour but de bâtir un surplus d'inventaire au détriment d'autres partenaires d'affaires.
- Si les clients demandent que les articles entrepôt soient expédiés DSD ou que des produits non autorisés puissent être vendus en magasins, nous facturerons au prix DSD et aurons besoin d'une garantie écrite que les factures de ces produits seront payées en totalité.
- Retours - Nous n'accepterons aucun retour de clients en raison de la situation COVID-19.
- Amende -Nous n'accepterons aucune pénalité en raison d'une pénurie de marchandise ou de retards d'expédition.

Nous apprécions votre compréhension et votre patience durant cette situation sans précédent. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à me contacter directement.

Cordialement,

Chris Powell
VP Senior Développement des Affaires
Direct: (905) 361-9414
Cell: (416) 729-0141
chris.powell@treeoflife.com