

FAQ (Foire aux questions) - février 2021

➤ **J'ai demandé un catalogue W.H. Perron 2021, pourquoi je ne l'ai pas reçu?**

Nous n'avons plus de catalogues papier 2021. Vous pouvez facilement consulter notre catalogue en ligne et télécharger la version PDF sur votre ordinateur.

➤ **Combien de temps pour la livraison d'une commande?**

Présentement, il faut compter de 20 à 25 jours ouvrables pour les livraisons.

➤ **Est-ce que je peux modifier ou ajouter des items à une commande ?**

Il est impossible d'ajouter des items à une commande. Il faut faire une nouvelle commande.

➤ **Offrez-vous un remboursement pour les produits déjà payés, mais qui ne sont plus disponibles ?**

Oui. Pour des commandes de moins de 20 \$, vous obtiendrez une note de crédit. Pour une commande de plus de 20\$, nous vous ferons parvenir un chèque.

➤ **Quand vais-je recevoir mes produits en attente (BO) ?**

Aussitôt que nous recevons les produits en entrepôt, nous vous les ferons parvenir.

➤ **Pourquoi il y a des frais de livraison pour une commande de 80\$ et plus ?**

Des frais de livraison sont imputables sur les oignons, pomme de terre, ail et fraisiers en motte.

➤ **Que veut dire «A» et «D» à côté de certains items sur mon bon de livraison et que ma commande est incomplète ?**

«A» désigne que le produit est « à suivre» (actuellement non disponible en entrepôt) et il vous sera acheminé, sans frais, dès qu'il sera à nouveau disponible.

«D» désigne que le produit est «épuisé» - un remboursement vous sera envoyé.

➤ **Quand se font les livraisons des bulbes, tubercules et fraisiers en motte ?**

Pour les bulbes, tubercules et fraisiers en motte : les livraisons sont prévues pour la fin d'avril ou début de mai (dès que le risque de gel au sol est passé, et ce, jusqu'à épuisement du produit.

Ail d'automne = à compter de septembre 2021.

➤ **Quoi faire si j'ai un problème avec mon compte-client sur internet?**

Faites-nous parvenir votre nom, adresse complète et adresse courriel et nous pourrions vérifier votre compte.

➤ **Je n'ai pas reçu de courriel d'activation pour mon compte sur internet, quoi faire ?**

Vérifiez tout d'abord vos courriers indésirables. Si non, envoyez-nous votre nom et adresse courriel et nous activerons votre compte et enverrons un mot de passe temporaire.

➤ **Besoin de conseils horticoles ?**

Consultez notre [blogue](#) ou communiquez par message privé sur notre [Facebook](#) .