

FAQ « Spécial CORONAVIRUS »

La France fait face à une situation exceptionnelle avec des restrictions de circulation pour la population, la fermeture d'établissements scolaires, de magasins, de points relais de livraison...

Vous êtes très nombreux à nous écrire par e-mail. Nos équipes via le télétravail font le maximum pour vous répondre. Nous vous remercions d'avance pour votre compréhension.

Pour vous aider, voici quelques réponses à vos principales questions :

1/ Votre commande est validée mais non expédiée par nos soins

Votre commande est conservée précieusement dans nos locaux.

Elle sera remise au transporteur dès que les conditions le permettront.

2/ Vous souhaitez recevoir votre commande à votre adresse personnelle

La nature des produits commandés n'étant pas de première nécessité, les autorisations de circulation en vigueur ne s'appliquent pas. Vous ne pouvez pas distribuer les commandes aux participants et nous tenons à protéger votre lieu de vie, vous et vos proches. Nous préférons vous alléger de ces tracasseries en conservant dans les meilleures conditions votre commande.

3/ Vous avez reçu votre commande mais n'avez pas pu envoyer le règlement

Vous n'avez pas le chéquier de l'association en votre possession ou ne pouvez pas transmettre la facture au trésorier, rassurez-vous nous comprenons la situation. Vous pouvez régler la facture par virement bancaire, nos coordonnées figurent sur la facture.

En plus du paiement différé déjà en place, nous serons bienveillants dans les délais de règlement : vous pourrez reporter votre règlement à la reprise de l'activité.

4/ Est-ce que vous recevrez votre commande et serez-vous averti ?

Oui. A la reprise, nous mettons tout en œuvre pour vous expédier votre commande dans les plus brefs délais. Nos partenaires transporteurs seront également sur le pont pour réagir au plus vite.

5/ Nos délais d'expédition

Compte tenu de la situation très particulière et exceptionnelle que nous rencontrons actuellement, les expéditions sont différées à la reprise de l'activité.

Les délais donc indiqués en début d'opération ne peuvent plus être garantis du fait des mesures gouvernementales mises en place (confinement, restrictions de livraison pour les transporteurs).

6/ Pouvez-vous décaler les dates limite de prise de commande ?

La date limite de prise de commande est libre, fixée par vos soins. Vous pouvez la modifier en informant directement vos participants.

7/ Pouvez-vous annuler votre commande ?

Il est toujours possible d'annuler votre commande. Cependant nous vous conseillons de la conserver car nous serons en mesure de la livrer, juste décalée dans le temps. Votre association a besoin de ces actions pour financer les projets à venir. L'ensemble de la population française est dans ce même contexte et fait preuve de compréhension dans ce cas exceptionnel. Vos participants vous soutiendront.

Toutefois si certains participants devaient annuler leur commande, rassurez-vous nous nous engageons à reprendre les marchandises et à procéder au remboursement.

8/ Vous continuez l'opération

Nous vous remercions de votre confiance. Nous savons que ces actions sont précieuses pour les projets soutenus, leur pérennité et votre fonctionnement.

Nous mettons tout en œuvre pour vous expédier votre commande à l'adresse indiquée (si vous en avez précisé une 2^e adresse nous n'en tiendrons pas compte).

Nous vous tiendrons informé de la reprise de l'activité et de l'expédition des commandes.

9/ Vous pouvez avoir confiance

Initiatives est depuis plus de 25 ans au côté des associations. Notre expérience, notre sérieux et nos engagements sont à votre service pour vous assurer la réussite de vos opérations, même en ces temps exceptionnels.

Pendant cette période, notre service clients est à votre écoute pour les points spécifiques non abordés ci-dessus uniquement par e-mail à infos@initiatives.fr