

## MESSAGE À NOTRE CLIENTÈLE

**Date : 6 avril 2020**

**Objet : COVID-19 : Livraison du matériel d'échantillonnage et cueillette d'échantillon**

---

Cher client,

Alors que la situation au Québec et partout dans le monde continue d'évoluer constamment, nous sommes maintenant tous touchés de façon importante. Pour nos partenaires, comme pour nous, l'ensemble de nos activités opérationnelles est en constante adaptation.

Nous traverserons cette période éprouvante ensemble, ainsi Eurofins Environex s'efforce de maintenir ses clients informés de tout changement pouvant survenir quant à nos services et, par le fait même, exigeons la même attention de nos partenaires.

Nous désirons donc vous informer que nos services d'envoi et de livraison du matériel d'échantillonnage, ainsi que de cueillette, sont maintenus, par contre si des modifications aux conditions habituelles étaient requises, tel qu'un changement d'adresse ou d'endroit de livraison, par exemple, il est de votre responsabilité de nous en aviser au moins 24h avant le service. Contactez votre chargé de projets, ou un membre de l'équipe du service à la clientèle (coordonnées fournies ci-bas) afin d'effectuer les correctifs nécessaires à votre dossier, au besoin.

Dans l'éventualité où une livraison ou une cueillette effectuée par Eurofins Environex, ou par un transporteur externe pour le compte d'Eurofins Environex, échoue au niveau du destinataire, des frais de 50\$/envoi en échec, seront applicables.

Bien que certaines restrictions opérationnelles actuelles liées à la réception de colis pourraient vous pousser à considérer d'apporter vos échantillons directement à nos laboratoires, toujours dans une optique de prévention et de préservation de la continuité de nos services, nous vous demandons de limiter autant que possible cette alternative.

Soyez assurés que nous vous tiendrons informés des développements au fil de l'évolution de la situation.

Pour toute question relativement à la présente et aux services d'Eurofins Environex, n'hésitez pas à communiquer avec votre chargé de projets ou avec le service à la clientèle aux coordonnées ci-bas.

Téléphone : (514) 332-6001 #0

(877) 977-1220 #0

Courriel : ServiceClienteleEnviro@labenvironex.com

Nous vous remercions de votre confiance et de votre appui dans le contexte actuel pandémique difficile.

*L'équipe du Service à la clientèle*

