

PROGRAMME DURANT LA COVID-19 QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Pourrais-je passer une commande de la maison si je ne peux pas aller au bureau?

Oui. Vous pouvez commander directement à partir de www.lensesbyhoya.ca. Si vous n'avez pas de mot de passe pour votre numéro de compte, veuillez envoyer un courriel au membre de l'équipe Hoya affecté à votre région. Voir la liste ci-dessous.

Le laboratoire peut-il me passer une commande de garantie ou de reprise par téléphone ou par courriel?

Oui, veuillez appeler ou envoyer un courriel à votre laboratoire local.

Que faire si c'est une reprise / garantie / EMG2 et la commande originale n'est pas dans le système Lensesbyhoya?

Vous pouvez commencer une nouvelle commande et écrire le numéro de facture original dans la section note si vous l'avez en main. Si vous ne l'avez pas sous la main, vous pouvez contacter notre équipe de service à la clientèle qui sera en mesure de le trouver pour vous. Voir les coordonnées ci-dessous.

Que se passe-t-il si mon laboratoire est fermé?

Veuillez contacter votre laboratoire local comme vous le feriez normalement. Toutes les lignes téléphoniques des laboratoires Hoya ont été redirigées pour s'assurer qu'il y ait peu ou pas d'interruptions pour nos clients.

Quoi faire si je n'arrive pas à rejoindre mon labo ?

S'il vous plaît essayer à nouveau ou envoyer un e-mail à votre laboratoire - Voir les coordonnées ci-dessous.

J'ai l'habitude d'envoyer un courriel à une personne spécifique au service à la clientèle. Puis-je encore le faire?

Une partie de notre équipe peut être temporairement indisponible. Veuillez utiliser les courriels ci-dessous pour contacter votre laboratoire. Nous ne voulons pas manquer votre e-mail important.

J'ai l'habitude d'envoyer un courriel à mon/ma représentant(e) Hoya. Puis-je encore le faire?

S'il vous plaît utiliser les e-mails ci-dessous. Nous offrons une couverture partout au Canada pour répondre rapidement à vos courriels et à vos demandes de renseignements. S'il-vous-plaît envoyez-nous un e-mail directement.

Des questions sur la liste de prix ou vous travaillez sur votre liste de détail et aimeriez avoir de l'aide?

S'il vous plaît utiliser les e-mails ci-dessous. Nous offrons une couverture partout au Canada qui pourra répondre à toutes vos questions sur la liste de prix. Nous sommes heureux de vous aider.

Des questions sur la campagne de marketing de Lentilles Pour La Vie?

S'il-vous-plaît envoyer toute requête relative à la campagne Lentilles pour la vie à:

lensesforlife@hoya.com

Des questions sur l'expédition?

S'il-vous-plaît envoyer un courriel à votre laboratoire local pour toute question sur l'expédition. Veuillez noter que vous pouvez utiliser vos bons ICS Hoya habituels que nous redirigerons vers le laboratoire approprié pour vous.

Membres de l'équipe Hoya disponible pour vous:

Bernard Lecavalier, Directeur National des Ventes et QC & Maritimes

Bernard.lecavalier@hoya.com

Christine Le Brasseur, Experte Technique et Directrice de territoire Ontario Est

Christine.lebrasseur@hoya.com

Carole Ouimet, Directrice des comptes majeurs

Carole.ouimet@hoya.com

Informations de contact actuelles pour chaque laboratoire :

Labos HOYA	Courriel	Téléphone	Fax
HOYA Toronto	HOYAToronto@hoya.com	1-888-258-4692	1-888-258-6618
HOYA Vancouver	HOYAVancouver@hoya.com	1-866-454-4692	1-888-454-9479
HOYA Winnipeg	HOYAWinnipeg@hoya.com	1-855-697-9366	1-855-697-9375
HOYA Calgary	MSIDCGY@hoya.com	1-844-774-1954	1-844-440-1886
HOYA Halifax	HOYAToronto@hoya.com	1-844-461-4296	1-844-461-4296
HOYA Montreal	HOYAMontreal@hoya.com	1-866-783-4393	1-866-783-4393

*S.V. P nous contacter par courriel si possible