|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Françoise Grimard <fr.grimard@gmail.com>** | | 3 déc. 2020 11:19 (il y a 6 jours) |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | À Mail.Box | |   Bonjour Monsieur,Madame,  J'ai acheté par Eshop un aspirateur balai rowenta RH9089wo à 249euros.  Dans mon colis expédié il n'y avait pas de note d'envoi qui normalement sert de garantie.  J'aimerais savoir si la facture reçue par mail est valable pour la garantie.Si non pourriez vous me faire parvenir un duplicata de la note d'envoi.  n° client: 000636150  Facture:2020321838  ref Eshop: 37488847  Merci d'avance pour votre réponse  Bien à vous  F.Grimard  0476/647474  [fr.grimard@gmail.com](mailto:fr.grimard@gmail.com)     |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  | | --- | | **Mail.Box@krefel.be** | | 3 déc. 2020 11:22 (il y a 6 jours) | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | | À moi | |   Cher client, Chére cliente (version NL scroller un peu vers le bas),  Ceci est une réponse automatique à votre mail.  Tous nos magasins Krëfel fermeront malheureusement leurs portes à partir d’aujourd’hui et jusqu’à nouvel ordre.   Le gouvernement a décidé de ne pas fermer tous les magasins essentiels du lundi 2 novembre au dimanche 13 décembre.   Vous avez besoin de quelque chose? Notre site [krefel.be](http://krefel.be) reste évidemment disponible pour vous 24h/24 - 7/7 et vous propose pas moins de 15 000 références, toujours au meilleur prix ! Nous vous les livrons chez vous        Il n'est malheureusement plus possible de faire vos achats dans votre magasin Krëfel préféré.  Notre service "Click & Collect" reste également disponible. Vous pouvez ainsi commander vos produits en ligne et venir les récupérer 1 heure plus tard (en fonction du stock disponible) dans le magasin Krëfel de votre choix. Enfin, il vous est toujours possible de venir y retourner vos produits ou de les y déposer pour réparation.   Vous trouverez de plus de renseignements sur l’adresse <https://help.krfl.be/fr/>.     Avez-vous besoin de conseils sur les produits lorsque vous passez une commande en ligne? N’hésitez pas à appeler nos magasins (leur numéro de téléphone se trouve sur <https://www.krefel.be/fr/magasins> ou composez le 02/255 00 00 en choisissant l’option 1.     Nos livraisons à domicile -avec ou sans installation- se poursuivront comme prévu. Vous pouvez consulter l’heure de livraison plus précise le jour de votre livraison à domicile à partir de 15 heures sur <https://www.krefel.be/fr/livraisons>.  L'expérience du lockdown précédent nous montre que l'expédition de votre commande en ligne avec livraison par Bpost peut être retardée. La veille de la livraison, vous recevrez un e-mail de Bpost avec un code de suivi. Si vous ne recevez toujours pas d’e-mail 5 jours après avoir effectué votre commande, veuillez nous contacter. Vous pouvez également vérifier vous-même le statut de votre commande sur <https://www.krefel.be/fr/livraisons>.     L'expérience du lockdown en mars dernier nous a également appris qu’il peut être extrêmement occupé dans notre département administratif. Par conséquent, les durées d'attente au téléphone peuvent être longues et il est possible que nous prenons plus de temps à répondre à ce mail. Sachez que vous trouverez vous-même la réponse aux questions les plus fréquentes sur <https://help.krfl.be/fr/>. Nous nous excusons du temps d'attente supplémentaire.  Prenez soin de vous et de votre famille et merci de nous soutenir en tant qu'entreprise belge.  Meilleures salutations,   L'équipe Customer Happiness |