

Écoles primaires et secondaires

À quelle adresse dois-je écrire si j'ai une question en lien avec une commande Web pour une école primaire ou secondaire?

Écrivez-nous à infoscolaire@coopzone.ca

Envoyez-nous un (1) seul courriel par cas en vous assurant qu'il contient bien toutes les informations nécessaires (numéro de commande, nom, produits concernés et détails de la situation) afin d'éviter de surcharger le traitement des demandes.

Nous traiterons votre demande aussi rapidement que possible. Le délai de réponse peut varier selon l'achalandage et la période.

À partir de quelle date puis-je faire la liste scolaire de mon enfant?

Il est possible de compléter la liste scolaire de votre enfant en magasin ou sur notre site Web à partir du vendredi 09 juin, et ce, jusqu'au 30 septembre.

Comment puis-je faire la liste scolaire de mon enfant?

Il existe deux possibilités pour faire la liste scolaire de votre enfant :

- En succursale, où des commis sont présents sur place pendant la période estivale pour vous accompagner dans vos achats.
- Sur notre site web ([ici](#)), en choisissant la cueillette à notre succursale du pavillon Maurice-Pollack selon les dates disponibles pour votre institution, ou encore en choisissant la livraison à domicile.

Y a-t-il une date limite pour venir récupérer ma commande en magasin?

Afin de vous assurer la meilleure expérience possible, nous vous recommandons de venir récupérer vos commandes ou produits manquants avant le 12 août.

Toute commande non récupérée en date du 30 septembre sera remise en inventaire sans possibilité de remboursement.

À noter que nous pouvons transformer votre cueillette en livraison si vous appelez avant le 30 septembre et acceptez de payer les frais de livraison applicables. Nous en profiterons pour valider votre adresse postale.

Quel est le montant des frais de livraison?

Les frais de livraison sont de 14,95 \$ par commande.

Quelle est la dernière date possible pour demander la cueillette en magasin?

La date limite pour lequel il sera possible de demander une cueillette en magasin est le 12 août.

Après cette date, les options possibles sont de venir faire votre liste en magasin ou encore de choisir la livraison à domicile.

Quelle est la date limite de remboursement ?

La date limite de remboursement est le 15 septembre, après quoi le délai habituel de 7 jours ouvrables à partir de votre achat ou de la réception de votre commande s'appliquera.

Quelle est la date de la journée événement de Coop Zone cette année?

La journée pour vous accueillir en grand est le 15 juillet. Coop Zone offrira activités, mascottes et pleins d'autres surprises lors de cette journée.

Choisissez de venir en magasin pour y faire votre liste avec nos commis ou encore choisissez cette date pour venir récupérer votre commande en cueillette.

Que se passe-t-il s'il manque un item à ma commande?

Si vous aviez choisi la **cueillette** :

1. Nous vous enverrons une notification lorsque nous aurons reçu le ou les item(s) manquant(s)
2. Nous garderons ceux-ci de côté à votre nom à la caisse jusqu'au 30 septembre.

3. Après le 30 septembre, les items seront remis en inventaire sans possibilité de remboursement.
Plusieurs avis vous seront expédiés entre temps.

Si vous aviez choisi la **livraison** :

1. Nous garderons la totalité de votre commande jusqu'à ce qu'elle soit complète et vous l'expédierons à ce moment.
2. Si la commande est incomplète, nous l'expédierons au plus tard au cours de la semaine du 14 août afin que vous soyez assuré d'avoir le matériel nécessaire à temps pour la rentrée scolaire de votre enfant.

ATTENTION :

1. Tous les produits manquants vous seront expédiés au fur et à mesure qu'ils arrivent.
2. À partir du 30 septembre, les produits manquants à votre commande et coûtants moins de 5,00 \$ vous seront tous remboursés. Seules les fournitures scolaires de plus de 5,00 \$, et tous les manuels scolaires, seront expédiés après le 30 septembre.

Est-il possible de réserver des items de notre liste qui sont temporairement indisponibles dans votre magasin?

Oui, c'est possible et deux options s'offrent alors à vous :

1. Réserver l'item manquant directement sur notre site web et choisir soit l'option cueillette en magasin (sans frais), auquel cas nous vous contacterons pour aviser lorsque l'item sera disponible; soit l'option livraison (des frais peuvent s'appliquer) et votre produit sera alors directement expédié lors de sa réception.
2. Réserver l'item manquant en succursale auprès d'un commis. Vous serez avisé par courriel lorsque le produit sera arrivé et devrez venir le récupérer et payer votre réservation en magasin.

Y a-t-il un service de livres usagés cette année?

Le service de livres usagés revient cette année. Vous pourrez apporter vos livres usagés à partir de 09 juin et jusqu'au 30 septembre afin que nos commis vérifient si ceux-ci peuvent être acceptés et procède à un contrat

de consignation avec vous, le cas échéant. Seuls les volumes demandés sur une liste pour l'année 2023-2024 seront acceptés.

Ce service de mise en vente est réservé aux membres de Coop Zone. Il est possible d'acheter un livre usagé que vous soyez membre ou non.

Pour toutes autres questions veuillez-vous référer aux autres sections de la FAQ ou écrivez-nous à infoscolaire@coopzone.ca.