

- **Quelle est la différence entre DT Tire et TireLink?**
 - Afin d'offrir un service personnalisé et adapté aux différentes réalités du marché, notre force de vente est divisée en deux chez Groupe Touchette. DT Tire se concentre sur le service aux détaillants indépendants alors que TireLink dessert uniquement le marché des concessionnaires automobile.
- **Mes prix / escomptes changeront-ils?**
 - Dans le contexte des contrecoups post pandémiques, l'approvisionnement en pneus subit de fortes pressions et turbulences pouvant causer des fluctuations sur les prix. Malgré ce contexte difficile, Groupe Touchette maintient sa politique du prix juste, adapté au marché. Il est donc possible que vos prix changent, mais nous mettons tout en œuvre pour favoriser notre clientèle le plus possible afin que vous demeuriez le plus concurrentiel possible. Nous vous invitons à discuter avec votre représentant TireLink ou avec notre service à la clientèle afin de discuter de votre programme et de vos besoins.
- **Mon gestionnaire de compte sera-t-il le même?**
 - Dans la plupart des cas, votre gestionnaire de compte restera le même; cependant, certains clients peuvent se voir attribuer un nouveau gestionnaire de compte et vous serez avisé dans les meilleurs délais.
- **Mon centre de distribution va-t-il changer?**
 - Dans la plupart des cas, votre centre de distribution principal restera le même. Avec quatre importants centres de distribution dans la grande région de Montréal, Groupe Touchette offre une couverture d'inventaire et géographique incomparable. (Dans la plupart des cas...)
 - Or, Il se pourrait que certains clients, pour des raisons d'efficacité et de rapidité de service, se voient attribuer un nouveau centre de distribution. Le cas échéant, votre représentant et notre service à la clientèle vous contactera pour en discuter.
- **Mon calendrier de livraison et mes heures de tombée changeront-t-ils?**
 - L'offre de service des deux entreprises a historiquement été alignée et de ce fait votre calendrier de livraison et vos heures de tombée resteront sensiblement les mêmes. Il se peut toutefois que votre calendrier de livraison, vos heures de tombée et votre route soient impactés si un nouveau centre de distribution vous a été assigné. Vous recevrez plus d'informations à ce sujet dans les semaines à venir.
- **Aurai-je besoin d'une nouvelle connexion pour le site de commande en ligne de TireLink? Comment obtenir une formation si j'en ai besoin?**
 - Le site TireLink est un système COSTAR que beaucoup d'entre vous connaissent déjà (www.tirelinkonline.ca).
 - Vous aurez besoin d'un nouvel identifiant de connexion uniquement si vous n'avez pas déjà accès site de commande en ligne de TireLink (tirelinkonline.ca)
 - Pour modifier votre mot de passe : Reset_PW_EAST&ATL@tirelink.ca
 - Pour télécharger le guide de l'utilisateur :
 - [Guide de l'utilisateur TireLink](#)

- **Les numéros de téléphone du bureau de commande / service à la clientèle sont-ils les mêmes?**
 - Oui, vous pouvez continuer d'utiliser les mêmes numéros de téléphone. Toutefois, les numéros de téléphone de Pneu Chartrand actuels seront redirigés vers le service à la clientèle de TireLink ci-dessous :
 - 1-877-547-6389 / info@tirelink.ca
 - L'équipe de service à la clientèle avec laquelle vous travaillez actuellement demeure en place afin de continuer à bien vous servir.
 - Horaire d'ouverture:
 - Du lundi au vendredi: de 7h30 à 17h30, heure de l'Est
 - Samedi: Fermé
- **Qu'advient-il de mon crédit pour les pneus retournés?**
 - Tous les crédits pour les pneus retournés seront transférés sur votre compte TireLink.
- **Que se passe-t-il avec mon solde de crédit (promotions, etc.)?**
 - Tous les crédits pour divers programmes, promotions ou coop en cours seront transférés sur votre compte TireLink.
- **Qu'advient-il des pneus que j'ai envoyés pour une demande garantie? Dois-je contacter la même personne?**
 - Toutes les demandes de garantie seront transférées sur votre compte TireLink. Vous continuerez de transiger avec les mêmes personnes
- **Dois-je remplir une nouvelle demande de crédit pour Groupe Touchette?**
 - Non, vous n'avez pas besoin de soumettre une nouvelle demande de crédit pour TireLink, sauf si vous ne disposez pas déjà d'un compte chez TireLink. Dans ce cas, vous devrez contacter notre département de crédit au ar@tirelink.ca.
- **Mes conditions de crédit changeront-elles?**
 - Oui, vos conditions de crédit bénéficieront de 5 jours additionnels donc du 15^e au 20^e jour du mois. Certaines exceptions peuvent s'appliquer et en cas de problème, vous serez contacté directement par notre service du crédit.
 - Vous pouvez mettre à jour vos informations de paiement par transfert de fond électronique grâce aux informations ci-dessous :
 - [Informations bancaires de Groupe Touchette](#)
 - [Plus de détails sur la procédure de transfert de fonds électronique](#)
- **Mon historique de ventes sera-t-il conservé?**
 - Oui, les données historiques resteront accessibles après l'intégration du 1^{er} juillet 2021.
- **Pourrai-je retourner les pneus achetés chez Pneu Chartrand Distribution à TireLink?**
 - Oui, après la validation de votre historique de ventes.