



Faire des affaires avec Allegion

Guide de référence du Canada



Cher partenaire d'Allegion,

Allegion est construite à partir d'un solide héritage d'innovation de pointe et d'une équipe de professionnels fermement engagés à soutenir nos précieux partenaires.

Notre succès continu repose sur une clientèle solide et loyale et sur des programmes qui favorisent la croissance mutuelle. Nous vous remercions de votre engagement envers Allegion. Pour vous aider à tirer le meilleur parti de notre partenariat, vous trouverez les politiques d'Allegion sur le site www.allegion.com/corp/en/footer/policies.html ainsi que les pages suivantes qui présentent des renseignements utiles sur les relations d'affaires avec Allegion.

Merci de votre confiance dans les marques et les solutions d'Allegion. Nous savons que vous avez le choix entre une grande variété de produits, et nous apprécions que vous ayez choisi Allegion.

Nous vous remercions de votre soutien et sommes impatients de renforcer notre partenariat d'affaires avec vous à l'avenir. Si vous avez des questions sur Allegion, vous pouvez visiter le site allegion.ca ou communiquer avec Allegion Canada Inc. de votre région. Responsable du compte.

Cordialement,

David Golych, AHC
Directeur général Canada/General Manager Canada

Table des matières

Marques concernées	5
Demande de soumission	6
Pour commander	7
Paiement de factures	8
Enquêtes de solvabilité	8
Expérience client et soutien technique	9
Allegion 360	10



Marques concernées

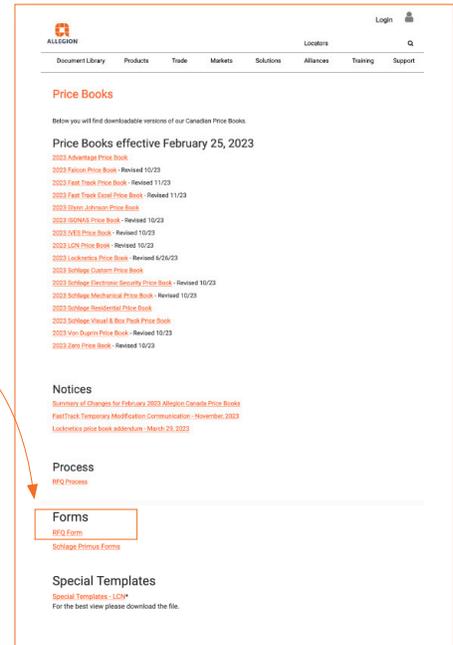
Ce document est valide pour les marques Allegion suivantes.

FALCON ®	GLYNN-JOHNSON ®	ISONAS ®	IVES ®
LCN ®	LOCKNETICS ®		STANLEY ® Access Technologies
VON DUPRIN ®			

Demande de soumission

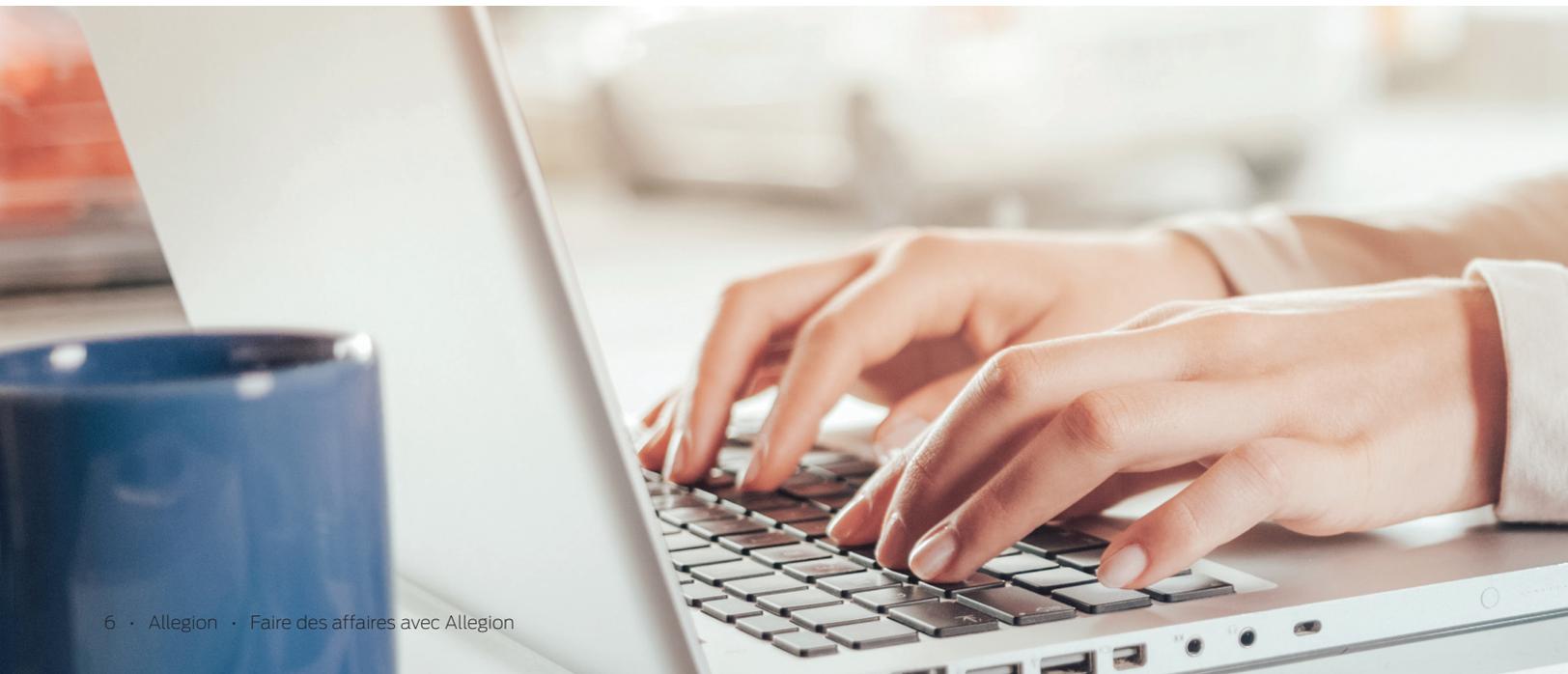
- Pour en savoir plus sur le processus de demande de soumission, veuillez contacter votre conseiller en ventes d'Allegion. Si vous n'êtes pas certain de l'identité de votre conseiller en ventes d'Allegion, veuillez contacter le service des opérations des ventes à l'adresse Canada_Sales_Operations@allegion.com pour obtenir de l'aide.
- Le formulaire de demande de soumission est disponible sur le site Web d'Allegion Canada www.allegion.ca/en/home/price-books.html

Chez Allegion Canada, nous comprenons l'importance d'un processus de soumission harmonieux et efficace. Nous nous efforçons de le rendre aussi harmonieux que possible en fournissant les outils et le soutien nécessaires. Nous apprécions votre clientèle et sommes impatients de répondre à vos besoins avec nos produits de haute qualité et une expérience client exceptionnelle.



Catalogues de prix et formulaires

- Les catalogues de prix et les formulaires d'Allegion Canada se trouvent sur ce lien : <https://www.allegion.ca/en/home/price-books.html>
- Contactez votre conseiller en ventes d'Allegion pour obtenir des conseils supplémentaires.



Pour commander

Vous pouvez passer vos commandes chez Allegion par télécopieur ou par courriel :

Service des commandes

Télécopieur : 1-800-209-4734

Courriel : canada.orders.service@allegion.com

Pour assurer le bon traitement de votre commande, assurez-vous de suivre les directives suivantes :

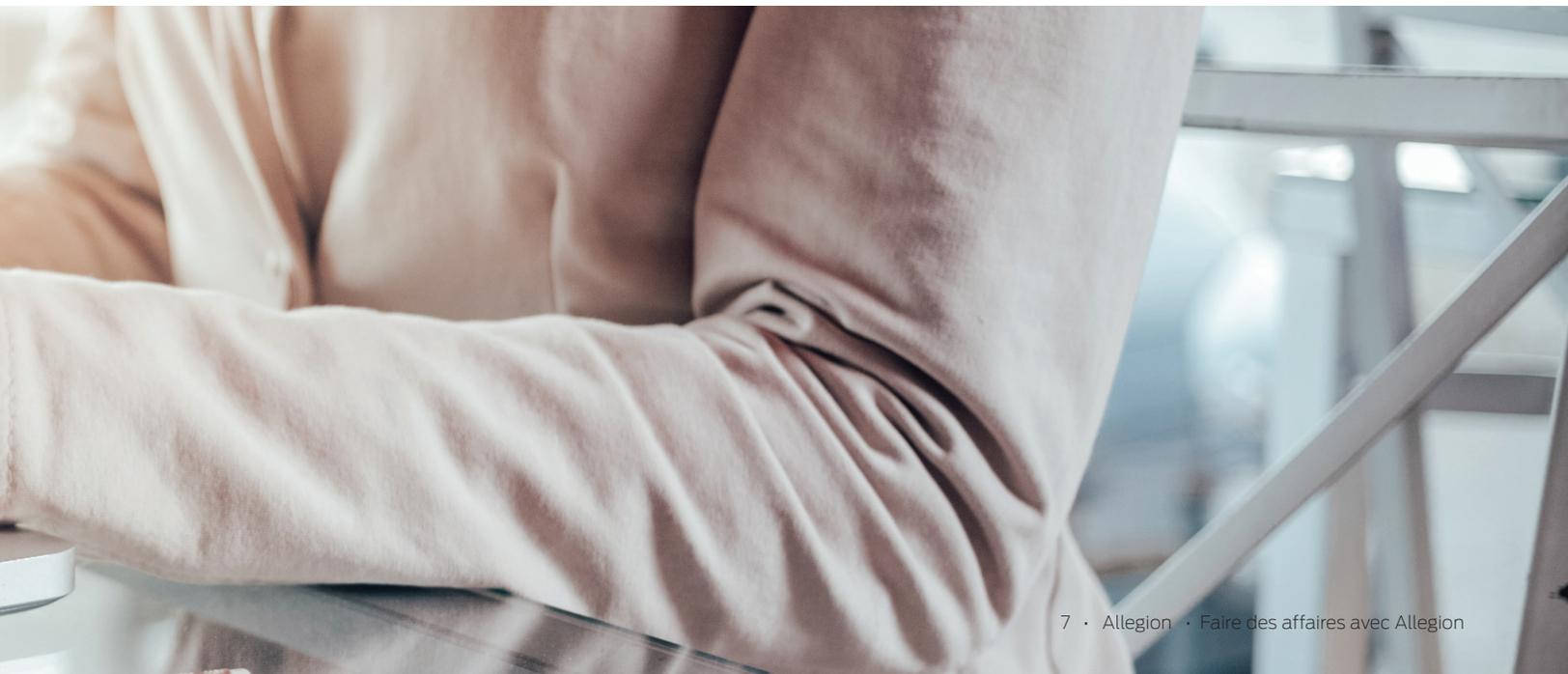
- * Fournir des instructions claires et complètes pour les systèmes de clés maitresses.
- * Inclure un numéro de soumission valide.
- * Si vous avez besoin d'une commande Fastrack, veuillez l'indiquer clairement.
- * Pour les dates d'expédition retardées, veuillez indiquer la date en haut du bon de commande ainsi : « NE PAS EXPÉDIER AVANT (date) ».

Politique d'Allegion Canada Ne pas expédier avant

Afin d'offrir une expérience uniforme et opportune, si des circonstances vous empêchent de recevoir la livraison avant une certaine date, nous vous demandons de vous familiariser avec la politique ci-dessous.

Veillez noter qu'Allegion expédie en fonction des stocks, des capacités de production actuelles et de la disponibilité des matériaux et des composants et cela peut être modifié au gré de l'entreprise selon les circonstances. Si des circonstances vous empêchent de recevoir la livraison avant une certaine date, vous devez indiquer clairement sur votre bon de commande le texte suivant : « NE PAS EXPÉDIER AVANT [INSÉRER LA DATE] »

Il est essentiel que ces mots exacts soient utilisés. Notre système ne reconnaîtra pas les variantes. Si elles sont acceptées, les commandes peuvent être expédiées à la date demandée ou après cette date conformément aux modalités de vente et de service de l'entreprise.



Paiement de factures

Pour chaque marque, les paiements doivent être envoyés aux sites suivants :

Adresse de Postes Canada :	Allegion Canada Inc Casier postal bancaire no 919000 Boite postale 4090, STATION A Toronto, ON, M5W 0E9
Service de livraison le lendemain (FedEx, UPS, etc.) :	Services de collecte de valeurs par boîte postale de la Bank of America Casier postal bancaire : 919000 181, Bay Street, 5e étage Toronto ON M5V 2V8 Canada

Pour toute demande de renseignements sur le crédit et toute question concernant le paiement des factures, des adresses de remise et du solde des comptes clients, veuillez contacter votre conseiller en ventes d'Allegion.

Traitement de paiements plus rapide et plus pratique

Nous sommes heureux de vous présenter notre nouveau portail libre-service des comptes clients sur le site 360portal.allegion.com. Ce portail simplifie le traitement des paiements par carte de crédit et CCA, pour que ce soit plus facile et plus efficace pour vous.

Voici ce que vous devez savoir :

Accès au portail : Vous trouverez une application sur le tableau de bord du Portail 360. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur le signe « + » dans le coin supérieur droit pour voir les applications disponibles. Ajoutez le portail au tableau de bord pour y accéder facilement.

Notes de crédit : Lorsque vous effectuez des paiements, déduisez toute note de crédit de votre compte à l'aide du portail. Envoyez un courriel à votre analyste du crédit de la marque en indiquant le ou les numéros de note de crédit et les détails de la demande souhaitée.

Paiement de factures : Le portail vous permet de payer les factures de toutes les marques simultanément. N'oubliez pas que les factures sont mises à jour chaque matin après le paiement. Évitez de payer la même facture deux fois par jour.

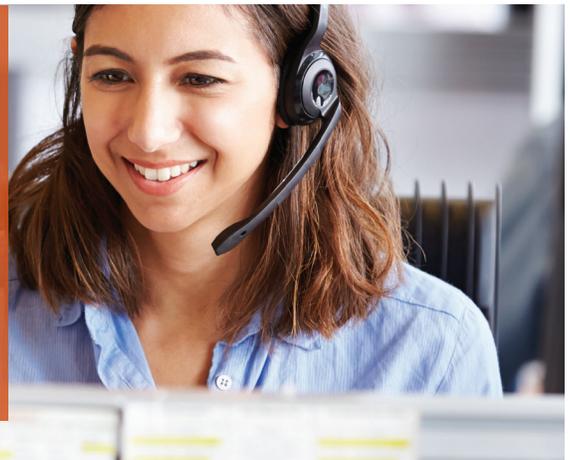
Contactez votre conseiller en ventes d'Allegion pour obtenir de l'aide.

Les avis de remise et détails complémentaires de TEF et de transfert direct doivent être envoyés par courriel à : Canada.Receivables@Allegion.com

Enquêtes de solvabilité

Pour les enquêtes concernant la solvabilité, communiquez avec l'analyste ci-dessous :

Kevin Coughlin
Téléphone : 317-401-3613
Adresse électronique : Kevin.Coughlin@allegion.com





Expérience client et soutien technique

Pour obtenir de l'aide sur les produits ou les commandes, contactez-nous par téléphone ou par courriel.

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h 30 (HNE)

Raisons du contact :

Notre équipe dédiée à l'expérience client est à votre disposition pour répondre à toutes les questions concernant les précommandes, les problèmes après commande, les prix, la disponibilité et les délais d'exécution, les demandes à propos de l'accélération de l'expédition d'une commande, les problèmes de commande et le soutien technique.

Les files d'attente de l'expérience client et du soutien technique sont disponibles en français et en anglais, ce qui nous permet de vous contacter et de vous soutenir efficacement dans la langue de votre choix.

Expérience client Canada :

Téléphone : 1 800 900-4734

Télécopieur : 1 800 209-4734

TTY : 1-866-620-4011

Courriel : canada.customerservice@allegion.com

Soutien technique Canada :

Téléphone : 1-800-900-4734

Télécopieur : 1-800-209-4734

Courriel : canada.techservices@allegion.com

Garantie :

Des informations sur la garantie des produits Allegion sont disponibles sur ces liens :

[Garantie commerciale d'Allegion](#)

[Garantie résidentielle Allegion](#)

Politiques :

* Des modalités s'appliquent. Veuillez visiter

<https://www.allegion.ca/en/home/policies.html>

pour en savoir plus sur les conditions générales et les autres politiques ou documents.

Demandes à propos de l'accélération de l'expédition d'une commande :

Nous comprenons que certaines situations peuvent nécessiter une attention urgente. Pour les demandes urgentes, y compris l'expédition accélérée, veuillez envoyer un courriel à Canada.customerservice@allegion.com en indiquant le numéro de commande ou le numéro du bon de commande et la quantité de produits à expédier par service accéléré.

Modification ou annulation de la commande :

Si vous souhaitez demander une modification ou une annulation d'une commande qui n'a pas encore été facturée, veuillez envoyer un courriel à l'adresse Canada.orders.service@allegion.com.

Produits endommagés (reçus)* :

Si vous avez reçu un produit endommagé à la réception, veuillez envoyer un courriel à l'adresse Canada.customerservice@allegion.com en indiquant le numéro de commande ou le numéro du bon de commande et en fournissant les détails sur l'article endommagé. Toutes les réclamations afférentes aux dommages doivent être présentées dans les trente-cinq (35) jours suivant la date de facturation.

Produits endommagés (après l'installation/garantie)* :

Pour tout produit endommagé après l'installation ou couvert par la garantie, veuillez envoyer un courriel à l'adresse Canada.customerservice@allegion.com en indiquant le numéro de commande ou le numéro du bon de commande et en fournissant les détails sur l'article endommagé.

Produit manquant ou incorrect* :

Si des articles manquent dans votre envoi ou si des pièces d'un produit sont manquantes, veuillez envoyer un courriel à l'adresse Canada.customerservice@allegion.com en indiquant le numéro de commande ou le numéro du bon de commande. Si vous avez reçu un produit incorrect, veuillez inclure une photo de l'étiquette du produit et de l'article incorrect. Cela aidera considérablement à accélérer le processus.



Portail 360 client d'Allegion

Référence rapide et guide du client



La commande en ligne est disponible via l'outil de devis et de commande Overtur™ (OEO)

Liens rapides

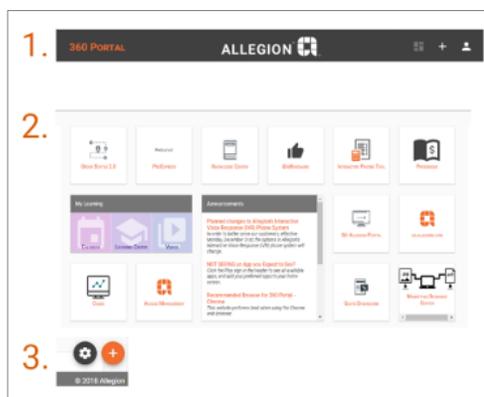
[Creating your 360 Portal Profile](#)

Avis de bienvenue

Le Portail 360 est votre source unique d'accès à toutes vos outils et ressources numériques d'Allegion.

Rétroaction

Nous aimerions recevoir vos commentaires. La meilleure façon de soumettre des commentaires sur le Portail 360 est de cliquer sur l'onglet « Avez-vous des commentaires? » au bas de l'écran du Portail 360 et de répondre au court sondage. Nous sommes impatients d'en apprendre davantage sur votre expérience.



Navigation

Le Portail 360 comporte trois zones de navigation (voir l'image).

Où dois-je aller pour...

Délais de livraison : Pour obtenir des renseignements pratiques et à jour sur les délais d'exécution, nous vous recommandons d'accéder au Portail **360 client d'Allegion**. Cette plateforme en ligne offre une vue complète des délais d'exécution pour nos produits. Vous pouvez également appeler notre équipe dédiée au **1-800-900-4734**, qui se fera un plaisir de vous aider concernant toute demande de renseignements sur les délais d'exécution.

Prix : Pour accéder facilement à nos renseignements sur les prix, nous vous encourageons à utiliser le Portail 360 client d'Allegion. Dans le portail, vous trouverez des outils utiles, comme l'outil interactif de tarification ou le catalogue de prix, qui fournissent des renseignements détaillés sur les prix.

Si vous préférez parler directement à un représentant, vous pouvez également nous contacter au 1-800-900-4734.

L'OEO permet bien plus que passer des commandes en ligne, notamment :

- Fournit le prix net pour les clients directs et le prix courant pour les clients indirects, les partenaires intégrateurs et les utilisateurs finaux
- Commande en ligne pour les clients directs
- Mises à jour de prix automatisées
- Capacité d'exporter des listes de prix et des guides de référence croisée dans Excel
- Configuration et rapports de configuration, y compris les configurations de verrouillage électronique
- Demander un devis ou une révision de devis à partir d'un devis
- Guide de cléage
- Ensembles de quincaillerie préfabriqués de la bibliothèque

Comment l'obtenir :

1. Ouvrez une session ou inscrivez-vous sur le site <http://360portal.allegion.com>
2. Trouvez l'icône Devis et commande et suivez les instructions pour demander l'accès
3. L'équipe de commande en ligne commencera à travailler sur votre accès avec votre conseiller en ventes d'Allegion

Méthodes de commande traditionnelles

✉ Canada.Orders.Service@allegion.com

☎ 1-800-209-4734

Formation et dépannage



Balayez le code QR pour accéder à notre centre de ressources ou visitez le site

<https://support.oeo.allegion.com/hc/en-us>

Les questions ou les problèmes doivent être signalés à l'adresse

Online.Ordering.Support@allegion.com

pour obtenir une escalade



Nous aimerions avoir de vos nouvelles.

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi, de 8 h 00 HNE à 17 h 30 HNE

Coordonnées

Expérience client Canada

Téléphone : 1-800-900-4734
Télécopieur : 1-800-209-4734
TTY: 1-866-620-4011
Adresse électronique : canada.customerservice@allegion.com

Soutien technique Canada

Téléphone : 1-800-900-4734
Télécopieur : 1-800-209-4734
Adresse électronique : canada.techservices@allegion.com

Service des commandes

Télécopieur : 1-800-209-4734
Adresse électronique : canada.orders.service@allegion.com

Passe-partout

Télécopieur : 1-800-209-4734
Adresse électronique : canada.masterkey@allegion.com

Marketing

Télécopieur : 1-800-209-4734
Adresse électronique : canada.marketing@allegion.com

À propos d'Allegion

Allegion (NYSE: ALLE) est un pionnier mondial de l'accès sans faille. Nous assurons la sécurité des personnes et de leurs biens, où qu'ils se trouvent, en proposant des solutions simples, un accès pratique et une technologie avancée.

Pour en savoir plus, visitez www.allegion.ca

KRYPTONITE ■ LCN ■  ■ STEELCRAFT ■ VON DUPRIN