

FAQ CLIENTS – Reliable Parts & AMRE Supply

Dernière mise à jour : 16 septembre 2025

Introduction

Nous sommes ravis d'annoncer qu'AMRE Supply s'associe à Reliable Parts pour former une entreprise plus forte et unifiée, proposant une gamme de produits encore plus large, afin de vous offrir un service encore meilleur. Ce partenariat combine la sélection de produits, l'expertise et l'excellence du service des deux organisations afin d'améliorer votre expérience. Nous avons créé cette FAQ afin de vous fournir des informations claires et de vous rassurer tout au long de la transition.

Questions générales

Q : Pourquoi AMRE Supply se joint-il à Reliable Parts ?

R : Afin d'unir nos forces, d'élargir notre gamme de produits et de services, et de créer une valeur accrue pour nos clients.

Q : En tant que client, comment ce changement m'affectera-t-il ?

R : Les deux entreprises continueront à exercer leurs activités comme à l'habitude, sans modification immédiate prévue. Nous nous engageons à assurer une transition fluide et à minimiser tout impact pour notre clientèle. À plus long terme, nous prévoyons élargir les avantages offerts, notamment en matière de disponibilité des produits et d'amélioration des services. Les clients seront informés à l'avance de toute évolution pertinente.

Q : Quels sont les avantages ?

R : Un choix plus large de marques, un meilleur accès aux stocks et l'expertise combinée de deux leaders du marché, qui travaillent ensemble pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Q : Comment seront gérés les marques et les logos ?

R : Les noms Reliable Parts et AMRE Supply ont su gagner la confiance et la fidélité de nos clients à travers le Canada depuis plus de 150 ans à eux deux. Tous deux sont très reconnus, et notre objectif est de tirer parti de la valeur des deux marques.

Succursales et équipes

Q : Les succursales locales continueront-elles à fonctionner comme d'habitude ?

R : Oui, les succursales locales fonctionneront comme d'habitude pour le moment.

Q : Vais-je continuer à travailler avec les mêmes équipes commerciales et de service ?

R : Oui, les personnes que vous connaissez et en qui vous avez confiance resteront vos premiers interlocuteurs pour les deux entreprises.

Q : Certains sites vont-ils fermer ?

R : Aucun site ne fermera pour le moment. Nous continuerons d'examiner notre présence à travers le Canada afin de mieux servir nos clients et nous vous tiendrons informés de tout changement à l'avance.

Comptes, tarifs et conditions

Q : Mon numéro de compte va-t-il changer ?

R : Dans un avenir prévisible, votre numéro de compte AMRE actuel sera requis pour passer une commande auprès d'AMRE et votre numéro de compte Reliable sera requis pour passer une commande auprès de Reliable.

Q : Mon compte ou mon crédit sera-t-il fusionné entre AMRE et Reliable Parts ?

R : Pas pour le moment. Veuillez continuer à contacter directement chaque entreprise pour toute question relative à votre compte ou à votre crédit.

Q : Mes conditions de crédit seront-elles affectées ?

R : Votre limite de crédit actuelle, vos conditions générales et vos modalités resteront inchangées. Si vous avez besoin d'aide concernant votre crédit ou votre compte, veuillez contacter chaque entreprise séparément.

Q : Y a-t-il des changements dans les processus de paiement ou les informations bancaires ?

R : Veuillez continuer à envoyer vos paiements à la même adresse que celle actuellement utilisée pour les deux entreprises. Si vous payez par banque en ligne, aucune action n'est nécessaire : veuillez continuer à utiliser vos méthodes de paiement existantes. Nous vous informerons à l'avance de tout changement.

Q : Le prix de mon compte va-t-il changer ?

R : Les structures tarifaires et les remises resteront inchangées pour les deux entreprises. Les modifications tarifaires futures refléteront les facteurs commerciaux standard et les conditions du marché en vigueur, tels que les coûts des fabricants.

Q : Y aura-t-il des changements dans les conditions ou les programmes de transport actuels ?

R : Les conditions et programmes de transport ne changeront pas. Les changements futurs refléteront les facteurs commerciaux standard et les conditions du marché en vigueur, tels que les coûts des transporteurs.

Q : Mon relevé de compte sera-t-il combiné pour les achats AMRE et Reliable ?

R : Vous continuerez à recevoir des relevés séparés pour chaque société jusqu'à ce que les systèmes soient consolidés. Nous vous informerons à l'avance de tout changement.

Q : Puis-je utiliser les crédits de mon compte Reliable pour compenser les factures AMRE (ou vice versa) ?

R : Les crédits seront émis par la société auprès de laquelle l'achat initial a été effectué.

Achats, commandes et retours

Q : Si je détiens déjà un compte auprès de l'une des entreprises, puis-je effectuer des achats auprès de l'autre ?

R : À ce stade, il est nécessaire d'ouvrir un compte distinct auprès de l'autre entreprise. Vous pouvez procéder à l'ouverture d'un compte ou soumettre une demande de crédit en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Pour toute assistance, nous vous invitons à contacter le service à la clientèle ou votre représentant commercial. Veuillez cliquer sur le lien afin d'accéder directement au formulaire :

[Reliable Parts](#) | [AMRE Supply](#)

Q : Mon identifiant de connexion au site web ou le processus de commande en ligne vont-ils changer ?

R : Le processus de commande et les identifiants de connexion ne changeront pas. Veuillez continuer à utiliser les sites Web d'AMRE et de Reliable comme d'habitude.

Q : Les numéros de téléphone, les coordonnées du centre d'appel et les sites Web resteront-ils les mêmes ?

R : Tous les numéros de téléphone, coordonnées du centre d'appel et sites Web actuels resteront inchangés.

Q : La sélection de produits ou les stocks vont-ils changer ?

R : Aucun changement n'est prévu à court terme. À terme, nous espérons pouvoir proposer une sélection plus large grâce à l'harmonisation des gammes et à l'exploitation des stocks communs. Ces améliorations importantes feront l'objet d'annonces préalables.

Q : Puis-je retourner des pièces achetées chez AMRE dans les magasins Reliable, ou inversement ?

R : Veuillez retourner les articles à l'endroit où vous les avez achetés, en suivant la politique de retour en vigueur de cette entreprise.

Q : Qu'en est-il des garanties, des retours et des crédits ?

R : Toutes les garanties, politiques de retour et crédits existants continueront d'être honorés par l'entreprise auprès de laquelle l'achat initial a été effectué.

Q : Y aura-t-il des changements si j'utilise un logiciel tiers intégré pour passer des commandes ?

R : Il n'y aura aucun changement concernant ces plateformes et tout continuera comme d'habitude. Nous ne prévoyons aucun impact sur ces plateformes à court ou à long terme.

Assistance et contacts

Q : À qui dois-je m'adresser si j'ai des questions ?

R : Nous vous invitons à continuer de communiquer avec votre succursale AMRE ou Reliable habituelle, votre gestionnaire de compte, ou encore votre équipe du service à la clientèle. Besoin d'une assistance supplémentaire ?

Reliable Parts :

Richard Heaven, vice-président des ventes

richard.heaven@reliableparts.com

m 604-813-4750

AMRE :

Steve Brown, directeur national des ventes – Pièces d'appareils électroménagers

stephen.brown@amresupply.com

m 416.435.6583

Denis Trottier, directeur national des ventes

denis.trottier@amresupply.com

m 613.294.9916

Mot de clôture

Bien que de nombreux changements se produisent en coulisses, une chose reste inchangée : notre engagement à soutenir votre entreprise et à vous fournir le service fiable sur lequel vous comptez chaque jour.

Nous menons présentement une évaluation approfondie de nos processus et de nos systèmes afin de définir la voie la plus efficiente et la plus performante pour l'avenir. Notre objectif est de renforcer le soutien que nous vous apportons, grâce à une collaboration étroite, une planification stratégique rigoureuse et la mise en œuvre réfléchie des améliorations nécessaires.

Nous vous exprimons toute notre gratitude pour votre confiance et votre appui continus tout au long de cette période de transition stimulante. Si vous avez des questions ou des préoccupations, n'hésitez pas à communiquer avec votre représentant local, le directeur de votre succursale ou encore votre équipe du service à la clientèle. Nous demeurons pleinement disponibles et serons heureux de vous accompagner.

Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre notre partenariat avec vous et de vous offrir, au fil des prochaines années, une valeur accrue grâce à la mise en commun de nos ressources et à l'élargissement de notre gamme de produits.