

## **FAQ – Programme de récompense de vêtements d’équipe – *Roulons pour vaincre le diabète Sun Life FRDJ***

**Q. En quoi consiste le programme de récompense de vêtements d’équipe *Roulons pour vaincre le diabète Sun Life FRDJ*?**

R. Il s’agit d’un nouveau programme de récompense qui vise à stimuler la collecte de fonds des équipes de *Roulons pour vaincre le diabète Sun Life FRDJ*. Les efforts de collecte de fonds sont récompensés par des vêtements d’équipe lorsque l’équipe atteint les objectifs de collecte de fonds.

**Q. Comment ça fonctionne?**

R. Lorsque les équipes atteignent leur objectif de collecte de fonds, les capitaines d’équipe admissibles recevront un code promo unique par courriel deux semaines avant la date de leur événement de Roulons. Ce code leur permettra de commander cinq (5) articles et couvrira la totalité des frais de même que les taxes et le coût d’expédition. Le courriel indiquera une date limite pour commander les articles afin de les recevoir avant la date de l’événement. Par exemple, si la date de l’événement est le 30 septembre, la date limite pour être admissible au programme sera le 15 septembre à minuit, heure normale de l’Est. Tous les codes promos uniques seront envoyés par courriel le jour suivant, soit le 16 septembre, et la date limite suggérée pour commander sera le 20 septembre.

**Q. Combien d’argent mon équipe doit-elle amasser pour être admissible?**

R. Les récompenses varient en fonction du palier de collecte de fonds atteint :

Article de récompense pour la collecte de fonds	Palier de collecte de fonds en équipe
T-shirt de l’événement	Bronze – 1 000 \$
T-shirt personnalisé ou casquette personnalisée	Argent – 2 500 \$
Chandail/t-shirt spécialisé, manches longues/courtes	Or – 5 000 \$
Chandail en molleton à encolure ronde ou Casquette <i>New Era</i> personnalisée	Platine – 7 500 \$
Veste personnalisée ou chandail à capuchon de Roulons	Diamant – 10 000 \$

\*Tous les articles sont munis du logo de *Roulons pour vaincre le diabète Sun Life FRDJ*. Les vêtements personnalisés offrent l’option d’ajouter le nom de votre équipe sur le vêtement (dos des chandails et des vestes, sur le côté des casquettes).

**Q. Pourquoi la date limite d’admissibilité au programme de récompense de vêtements d’équipe est-elle fixée à deux semaines avant l’événement?**

R. Cette date limite a été fixée à deux semaines afin de laisser suffisamment de temps aux capitaines d’équipe pour passer les commandes, produire les vêtements et les livrer avant l’événement. Par exemple, si votre événement a lieu le 10 septembre, la date limite pour amasser des fonds et être admissible au programme sera le 27 août. Tous les fonds amassés après la date limite seront admissibles à notre programme de récompense de [cartes-cadeaux électroniques](#).

**Q. Que doit faire mon équipe pour commander les vêtements de récompense?**

R. Si votre équipe a droit à des vêtements de récompense, le capitaine d’équipe recevra un courriel deux semaines avant l’événement, lequel contiendra un code promo unique et des directives pour les réclamer. Les capitaines se rendront sur le [site Web](#) des vêtements de récompense de FRDJ afin d’ouvrir un compte en créant un nom d’utilisateur et un mot de passe pour ouvrir une session. Une fois la session ouverte, ils pourront choisir cinq articles en fonction du palier de collecte de fonds atteint (bronze, argent, or, platine ou diamant). Le palier de récompense sera indiqué dans le courriel envoyé au capitaine d’équipe avec le code. Au moment de passer à la caisse, ils seront invités à entrer le code promo unique, lequel devrait apporter le total de la commande à 0 \$, à moins que des articles d’un palier supérieur ou plus de cinq articles aient été commandés.

**Q. Que se passe-t-il si j’ai utilisé mon code unique et que j’amasse d’autres fonds après?**

R. Nous sommes reconnaissants de tous les efforts de collecte de fonds. Selon le montant recueilli, vous pourriez être également admissible à notre [programme de cartes-cadeaux électroniques](#).

**Q. Les vêtements sont-ils offerts dans différentes couleurs?**

R. Oui. Après avoir sélectionné votre article, vous pourrez choisir parmi différentes couleurs.

**Q. Est-ce que je peux ajouter le logo de mon entreprise sur le vêtement de récompense?**

R. Non, malheureusement. Le programme ne permet qu’un logo, celui de *Roulons pour vaincre le diabète Sun Life FRDJ*.

**Q. Est-ce que je peux acheter des articles de différents paliers de récompense?**

R. Oui. Votre code promo unique couvre les articles qui vous sont accordés en récompense. Vous devrez payer la différence pour les articles de différents paliers, de même que les taxes et le coût d’expédition.

**Q. Et si je souhaite acheter plus de cinq articles?**

R. Notre offre de rabais spéciale sur les prix (sans but lucratif) est indiquée sous chacun des articles. Vous pouvez ajouter des articles à votre panier en plus des cinq articles de récompense. Prenez note que vous devrez payer les taxes additionnelles et les coûts d'expédition en fonction du nombre d'articles que vous commandez.

**Q. Quelles sont les méthodes de paiement acceptées pour les articles additionnels?**

R. Si vous achetez des articles additionnels qui ne sont pas couverts par votre code promo unique, vous pourrez les payer avec les cartes Visa, MasterCard et American Express. Prenez note que l'option de paiement par carte de débit n'est pas offerte.

**Q. Est-ce que je peux modifier une commande confirmée?**

R. Non. Assurez-vous de vérifier les vêtements sélectionnés avant de passer à la caisse.

**Q. Est-ce que je peux retourner des articles si je ne les aime pas ou s'ils ne me conviennent pas?**

R. Non, malheureusement. Une fois que vous avez passé la commande, elle est définitive et aucun retour ni échange ne sera possible. Veuillez consulter le tableau des tailles sous les options de couleurs des vêtements sur le site Web.

**Q. Je ne vois pas l'option de visualiser le nom personnalisé de mon équipe pour m'assurer qu'il est correct?**

R. Vous pourrez vérifier le nom de votre équipe au moment de passer à la caisse puisque les articles sont indiqués dans le panier avec le nom personnalisé de l'équipe. Si vous devez apporter un changement, vous pourrez retirer l'article du panier, entrer le nom correctement et le commander de nouveau.

**Q. Combien de temps faut-il pour recevoir mes articles?**

R. Cinq jours ouvrables à partir de la date de la commande. Par exemple, si vous passez votre commande le 30 août, vous pourrez vous attendre à la recevoir le 6 septembre puisque la date tombe avant le week-end. Prenez note que les jours fériés fédéraux et provinciaux peuvent retarder la livraison de vos articles d'une journée.

**Q. Est-ce que je peux faire livrer des articles à différents emplacements?**

R. Non. Tous les articles doivent être livrés à la même adresse.

**Q. Est-ce que je peux faire le suivi de ma commande?**

R. Oui, vous recevrez un courriel de confirmation lorsque la commande est passée, lequel comprendra le numéro d'expédition UPS. Vous n'aurez qu'à cliquer sur le numéro de suivi pour voir l'état de la commande et la date de livraison estimée de vos articles.

**Q. Que faire si les articles de récompense ne me plaisent pas ou ne me conviennent pas?**

R. Nous invitons tous les participants à utiliser leur code promo pour commander des articles de l'événement, mais ce n'est pas obligatoire. Gardez à l'esprit qu'en portant un vêtement à l'effigie de l'événement, vous soutenez le travail de FRDJ pour sensibiliser au diabète et à sa mission de trouver une guérison.

**Q. À qui puis-je m'adresser si j'ai des questions sur ma commande?**

R. Une équipe de relations avec la clientèle est là pour vous aider, par clavardage en direct sur [www.entripy.com](http://www.entripy.com), par [courriel](#) ou par téléphone, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 19 h (HNE), et le samedi et le dimanche de 9 h à 17 h (HNE), au 1 866 ENTRIPY (368-7479).