

Mis à jour le 23/03/2020 à 13h,

Cher(s) client (s),

- **La situation sanitaire actuelle :**

Comme vous ne pouvez l'ignorer notre pays est actuellement touché par une épidémie qui nous oblige à adapter au quotidien notre manière de travailler. **Soyez conscients que toute l'équipe Cigaretteelec.fr fait son possible pour vous accompagner au mieux,**

Tout le personnel de CigaretteElec effectue à ce jour son travail **depuis son domicile**, à l'**exception de l'équipe logistique** qui continue d'expédier **avec courage et rigueur** vos commandes.

Des mesures d'hygiène ont été prises **tout au long de la chaîne de préparation et d'expédition de vos commandes** pour toutes les personnes manipulant vos colis. Elles sont **très sensibilisées à la crise** que nous traversons.

- **Les délais d'expédition et de livraison :**



Malgré la **forte augmentation** du nombre de commandes, **nous nous sommes adaptés** afin de réduire au maximum les retards. Notez qu'ils ne sont **pas forcément liés à notre équipe logistique mais aux services de livraisons** qui sont pour la majorité victime d'une surcharge de travail très importante.

Nous vous demandons donc d'avoir une **certaine compréhension envers notre équipe qui se bat au quotidien pour réduire les délais.**

Précisions sur les livraisons:

- **les services de livraison en point relais sont indisponibles pour une durée indéterminée.**
- **les livraisons hors France métropolitaine ne sont plus disponibles également.**



- **Les difficultés d'approvisionnements:**

Nos fournisseurs de e-liquides et de matériels **ne sont malheureusement pas épargnés par les difficultés d'approvisionnements, de production et les soucis liés aux transporteurs d'où les ruptures de stock présentes**. Nous travaillons main dans la main avec nos fournisseurs afin de réduire au maximum les délais d'approvisionnements des produits.

Agissons ensemble, pour limiter les risques de propagation du virus.



Notre service client reste disponible et à votre écoute, même dans ce contexte. Vous pouvez les joindre via les canaux habituels.

Toute l'équipe de CigaretteElec vous remercie pour votre compréhension!

