



April 1st, 2020

As previously communicated, government authorities in Canadian provinces and the United States have ordered the closure of all non-essential business operations in regions where the BID Group operates. Recognizing the importance of the forest products sector in the fight against the coronavirus pandemic, they have identified the wood products industry as an essential critical infrastructure workforce.

The BID Service team is committed to continuing its support, maintenance and service operations in order to support the needs of our customers in the pulp and paper and wood processing industry. As a valued customer, we appreciate your ongoing business and we will strive to deliver a world class service for your operation(s).

Specifically, BID Service is ensuring the ongoing technical support of your operations with the following:

- The 1-877-243-4443 Emergency Service line remains open on 24/7/365 basis.
- Our bilingual Call Centers and emergency service network remains at full capacity and is being staffed remotely through our advanced IT and technology infrastructure.
- We have dedicated, highly skilled Field Technicians on call in each major geographical region who support your “on-site” troubleshooting and demand service needs.
- Our parts sales representatives remain available at all our locations to assist in procurement of parts.
- Our manufacturing operations and our supply chain continue to strive for timely, uninterrupted fulfillment of your aftermarket needs.

Your ongoing partnership and support of our business is very important to us as we strive to maintain an uninterrupted aftersales service across North America. We will work closely with you to achieve this together as we navigate through these unprecedented times.

Regards,

The BID Service & Reliability Team

service@bidgroup.ca





1^{er} avril 2020

Tel qu'indiqué précédemment, les autorités gouvernementales des provinces canadiennes et des États-Unis ont ordonné la fermeture de toutes les opérations commerciales non essentielles dans des régions où BID Group opère. Reconnaisant l'importance du secteur des produits forestiers dans la lutte contre la pandémie de coronavirus, ils ont identifié l'industrie des produits de la transformation du bois comme une main-d'œuvre nécessaire aux infrastructures essentielles.

L'équipe de BID Service s'engage à poursuivre ses opérations de support, de maintenance et de service afin de répondre aux besoins de nos clients dans l'industrie des pâtes et papiers et de la transformation du bois. En tant que précieux client, nous apprécions votre activité continue et nous nous efforcerons de fournir un service de classe mondiale pour vos opérations.

Plus précisément, BID Service assure le support technique continu de vos opérations avec les éléments suivants:

- La ligne de service d'urgence 1-877-243-4443 demeure active sur une base 24/7/365.
- Nos centres d'appels bilingues et notre réseau de services d'urgence restent à pleine capacité et sont dotés de personnel travaillant à distance grâce à notre infrastructure informatique et technologique avancée.
- Nous avons des techniciens de chantier dédiés et hautement qualifiés disponibles sur appel dans chaque grande région géographique afin de répondre à vos besoins de diagnostic en usine et à vos demandes de service.
- Nos représentants des ventes de pièces restent disponibles de partout pour vous aider à l'achat de pièces.
- Nos opérations de fabrication et notre chaîne d'approvisionnement continuent de s'efforcer à répondre sans délai et sans interruption à vos besoins.

Votre partenariat et votre soutien continus à notre entreprise sont très importants pour nous, alors que nous mettons nos efforts à maintenir un service après-vente ininterrompu en Amérique du Nord. Nous travaillerons en étroite collaboration avec vous pour y parvenir ensemble, alors que nous naviguons à travers ces temps sans précédent.

Salutations,

L'Équipe BID Service et Fiabilité

service@bidgroup.ca

