

# SCHOOL UNIFORMS

by TOMMY  HILFIGER

## **Email Communication Sent to Customers:**

Dear Valued Customer,

We are reaching out to you because you have placed an order with us, and we know that you are waiting for your child's uniform item(s). We also understand that this purchase is unlike any other clothing purchase you might make for your child this year; this purchase is for the start of the new school year and, therefore, it relates to your child feeling at ease about their first day, fitting in, being compliant with your school's uniform policy, and eliminating stress in what is already a somewhat stressful time. We do understand, and our entire team is working diligently to overcome some significant challenges we face resulting from the pandemic.

## **Labor Shortage:**

Like so many businesses around the world, we are contending with a labor shortage. At the same time, we are receiving more orders, and on average considerably larger orders, than ever before. The staff in our distribution center is working around the clock to pick, process, and ship your orders.

## **Global Supply Chain Delays:**

In anticipation of the increase in demand this back-to-school shopping season, we ordered our inventory in greater volume, and earlier, than we normally would. This put us in a very strong position at the start of the ordering season. As we approach the final month of the season, our inventory (in certain colors/sizes/styles) has begun to run a bit lower. We had a preplanned replenishment order in place some time ago...a second wave of inventory that we expected to arrive in our warehouse already...that is now late due to ships being delayed at ports. This is the result of tremendous demand across industries combined with the labor shortage at the ports. We have containers full of our products sitting on ships that are waiting to be offloaded.

## **Shipping Timelines:**

1. For products we have in stock and available at the time you placed your order, we are currently getting orders out the door in 10-15 business days. Then it is just a matter of your order's time in transit from our warehouse to your front door.
2. For products that are not available at the time you placed your order, those products may be in various stages of readiness - on a ship in transit...on a ship at port...in process of being retrieved from our secondary storage facility (local to our distribution center). Unfortunately, due to the issues described above, it is nearly impossible for us to know - and communicate to you - the specific dates these products may arrive at our facility. This is also the reason you may see a delay in a previously provided backorder date.
3. Your order is currently pending in our system. When it can be fulfilled, it will drop into production and you will receive an automated email notification. Approximately 4 – 6 business days after that, you will receive a shipping email notification, which includes tracking details.

We understand your frustration about these delays, and we know how important this purchase is to you. Please know that all of us here at School Uniforms by Tommy Hilfiger are doing everything in our power to work through these challenges and to get your order to you as soon as possible. If you would

like to review available in-stock options on your school store, please call customer service at 1-877-825-2860, Monday – Friday, from 8 AM to 5 PM CT and they will be happy to assist you.

With Gratitude,

Your School Uniforms by Tommy Hilfiger team



Estimado Cliente Valioso,

Nos comunicamos con usted porque ha puesto un pedido con nosotros y sabemos que está esperando los artículos del uniforme de su hijo/a. También entendemos que esta compra es diferente a cualquier otra compra de ropa que pueda hacer para su hijo este año; esta compra es para el comienzo del nuevo año escolar y, por lo tanto, se relaciona con que su hijo se sienta cómodo en su primer día, se adapte, cumpla con la política de uniformes de la escuela y elimine el estrés en lo que ya es un momento algo estresante. Lo entendemos, y todo nuestro equipo está trabajando diligentemente para superar algunos desafíos importantes que enfrentamos como resultado de la pandemia.

Escasez de mano de obra:

Como tantas empresas en todo el mundo, nos enfrentamos a una escasez de mano de obra. Al mismo tiempo, estamos recibiendo más pedidos y, en promedio, pedidos considerablemente más grandes que nunca. El personal de nuestro centro de distribución trabaja las 24 horas del día para recoger, procesar y enviar sus pedidos.

Retrasos en la cadena de suministro global:

Anticipándonos al aumento de la demanda en esta temporada de compras de regreso a clases, ordenamos nuestro inventario en mayor volumen y antes de lo normal. Esto nos colocó en una posición muy sólida al comienzo de la temporada de pedidos. A medida que nos acercamos al último mes de la temporada, nuestro inventario (en ciertos colores / tamaños / estilos) ha comenzado a reducirse un poco. Hace algún tiempo teníamos una orden de reabastecimiento planificada con anticipación ... una segunda ola de inventario que esperábamos que ya llegara a nuestro almacén ... que ahora se retrasa debido a que los barcos se retrasaron en los puertos. Este es el resultado de una enorme demanda en todas las industrias combinada con la escasez de mano de obra en los puertos. Tenemos contenedores llenos de nuestros productos en los barcos que esperan ser descargados.

Plazos de envío:

1. Para los productos que tenemos en stock y disponibles en el momento en que realizó su pedido, actualmente estamos recibiendo pedidos en un plazo de 10 a 15 días hábiles. Entonces es solo una cuestión del tiempo de tránsito de su pedido desde nuestro almacén hasta la puerta de su casa.
2. Para los productos que no están disponibles en el momento en que realizó su pedido, esos productos pueden estar en varias etapas de preparación: en un barco en tránsito ... en un barco en el puerto ... en proceso de ser recuperados de nuestra instalación de almacenamiento (local a nuestro centro de distribución). Desafortunadamente, debido a los problemas descritos anteriormente, es casi imposible que sepamos, y le comuniquemos, las fechas específicas en las que estos productos pueden llegar a nuestras instalaciones. Esta es también la razón por la que puede ver un retraso en una fecha de pedido atrasada proporcionada anteriormente.
3. Su pedido está actualmente pendiente en nuestro sistema. Cuando pueda cumplirse, entrará en producción y recibirá una notificación automática por correo electrónico. Aproximadamente de 4 a 6 días hábiles después de eso, recibirá una notificación de envío por correo electrónico, que incluye detalles de seguimiento. Entendemos su frustración por estos retrasos y sabemos lo importante que es esta compra para usted. Por favor, sepa que todos los que estamos aquí en School Uniforms by Tommy Hilfiger estamos haciendo todo lo que está a nuestro alcance para superar estos desafíos y enviarle su pedido lo antes posible. Si desea revisar las opciones disponibles en existencia en la tienda de su escuela, llame al servicio al cliente al 1-877-825-2860, de lunes a viernes, de 8 a. m. A 5 p. m., Hora del centro, y ellos estarán encantados de ayudarle.

Con gratitud,

Tus uniformes escolares por el equipo de Tommy Hilfiger