

FAQ

WebShop PHBE

Questions	Réponses
<p>Quels sont les avantages de commander via le WebShop?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vous commandez dans un environnement digital sécurisé. ✓ Vous choisissez le moment qui vous sied le mieux pour passer votre commande, même en dehors des heures d'ouverture de notre bureau. ✓ Vous voyez ce que vous commandez grâce aux photos et explications disponibles pour chaque article. ✓ Vous pouvez créer votre liste de produits favoris, pratique lorsque vous commandez souvent les mêmes références. ✓ Vous voyez directement le coût de votre commande. ✓ L'historique de toutes vos commandes y est stocké, pratique pour les imprimer ou pour les réutiliser pour une nouvelle commande. ✓ Toutes vos factures sont consultables via votre compte personnel. ✓ Commandez en toute confiance : toutes vos conditions habituelles sont maintenues.
<p>Comment puis-je m'inscrire?</p>	<p>Visitez shop.hartmann.be Remplissez vos informations clients. Vous recevrez un E-mail de confirmation et le lendemain de votre inscription, vous recevrez votre mot de passe qui vous permettra de passer votre première commande.</p>
<p>Mon collègue veut également avoir un compte sur le WebShop. Est-ce possible ?</p>	<p>Oui c'est possible. Soit deux adresses e-mail différentes sont liées au même compte = deux inscriptions sur shop.hartmann.be Soit vous et votre collègue partagez les mêmes identifiants = une seule inscription sur shop.hartmann.be</p>
<p>Puis-je compléter une commande de l'un de mes collègues ?</p>	<p>Oui c'est possible, pourvu que la commande ne soit pas finalisée. Les articles sélectionnés restent dans votre « panier de commande » jusqu'à ce que la commande soit finalisée. Si un autre collègue se connecte, il verra immédiatement qu'il y a des articles dans votre panier de commande.</p> <p>Attention : d'autres informations telles que des remarques ajoutées ou des numéros de commande ne seront pas visibles. Ces dernières informations devront donc être ré-encodées.</p>
<p>Comment savoir quel jour je dois commander ? Aujourd'hui j'ai un jour de commande et de livraison fixes.</p>	<p>Nous vous conseillons de continuer à commander aux moments auxquels vous êtes habitués. En arrière-plan, notre Customer Service veille à ce que les accords contractuels tels que les données de livraison, heures de livraison, etc. soient respectés. Tout reste donc valable pour le WebShop</p>



Est-ce que ce WebShop est ouvert aux clients finaux (B2C) ?	<p>Non.</p> <p>Hartmann tient à respecter son engagement à ne vendre qu'aux professionnels de la santé uniquement.</p> <p>Le WebShop n'est donc pas ouvert aux clients finaux (B2C).</p>
Est-ce que mes prix et conditions de livraison changent ?	<p>Non.</p> <p>Toutes les conditions de prix, livraison, etc. restent identiques à ce qui est compris dans nos accords contractuels.</p> <p>De plus, vous visualiserez immédiatement vos propres prix lors de votre commande.</p>
Puis-je modifier mes commandes dans le WebShop ?	<p>Tant que votre commande n'est pas finalisée, vous pouvez faire des modifications dans le WebShop.</p> <p>Une fois que vous avez finalisé votre commande, vous ne pourrez plus faire de modification vous-même en ligne.</p> <p>Mais vous pouvez toujours appeler le Customer Service pour savoir s'il est par exemple possible d'ajouter un produit dans votre commande.</p> <p>Attention : si vous ajoutez des produits via le Customer Service, ces produits ne seront pas visibles dans votre historique de commande sur le WebShop.</p>
Quelle est la différence entre le catalogue produit en ligne et le WebShop ?	<p>Notre catalogue produits en ligne est ouvert à tous, et pour le visualiser, vous n'avez pas besoin d'identifiant.</p> <p>https://hartmann.info/fr-BE/our-products</p> <p>Notre WebShop n'est par contre ouvert que pour les pharmaciens. C'est la raison pour laquelle vous avez besoin d'un identifiant propre.</p> <p>Shop.hartmann.Be</p> <p>Dans le catalogue, vous trouverez tous les articles vendus par Hartmann Belux. Vous retrouverez également ces articles dans le WebShop (après vous être connecté).</p>
Dois-je commander pour un montant minimum ?	<p>Non, vous pouvez commander pour n'importe quel montant.</p> <p>Cependant, pour une commande inférieure à 175€ htva, des frais de transport d'un montant de 8,27€ htva vous seront imputés.</p> <p>Si vous n'atteignez pas le montant minimum de commande sans frais de port, vous recevrez un message informatif et vous pourrez toujours compléter votre commande si vous le souhaitez.</p>
Qui puis-je contacter en cas de problèmes ?	<p>Vous pouvez contacter nos collaborateurs du Customer Service aux numéros suivants :</p> <p>Kristel Portenart : +32 (0)2 391 48 02 Jean-Philippe Latour : +32 (0)2 391 48 01</p>



Puis-je commander des brochures informatives ?	Si vous souhaitez obtenir certaines brochures informatives, vous pouvez le stipuler dans la partie "Remarques" de votre commande. Votre demande sera alors traitée par notre Customer Service.
Que faire si un produit que je commande habituellement ne se trouve pas sur le site ?	Si vous remarquez qu'un produit n'apparaît pas sur le site, mais que vous le commandez régulièrement, n'hésitez pas à l'indiquer dans la partie "Remarques" de votre commande. Notre Customer Service traitera votre demande.
Puis-je utiliser les codes cnk pour passer mes commandes ?	Oui, vous pouvez passer votre commande en utilisant notre référence Hartmann ou le code cnk du produit ou son code EAN ou encore son descriptif (complet ou partiel).
Comment puis-je bénéficier des conditions spéciales des actions en cours ?	Si une action spécifique est en cours et que votre commande correspond aux conditions d'achat, vous bénéficierez automatiquement des conditions promotionnelles.
Combien de temps puis-je rester connecté au système ?	Vous pouvez rester connecté au système pendant 3 heures. Tous les articles se trouvant dans votre commande y resteront et votre commande pourra toujours être modifiée pendant ces 3 heures.
Aurais-je encore la visite de mon délégué même si je commande via le Webshop ?	Oui, votre délégué restera toujours votre point de contact et d'informations par rapport à nos produits, nos actions spécifiques, nos innovations,...