

FAQ Clients

Commandes

Comment régler ma commande sur le Eshop
www.didactic.care ?

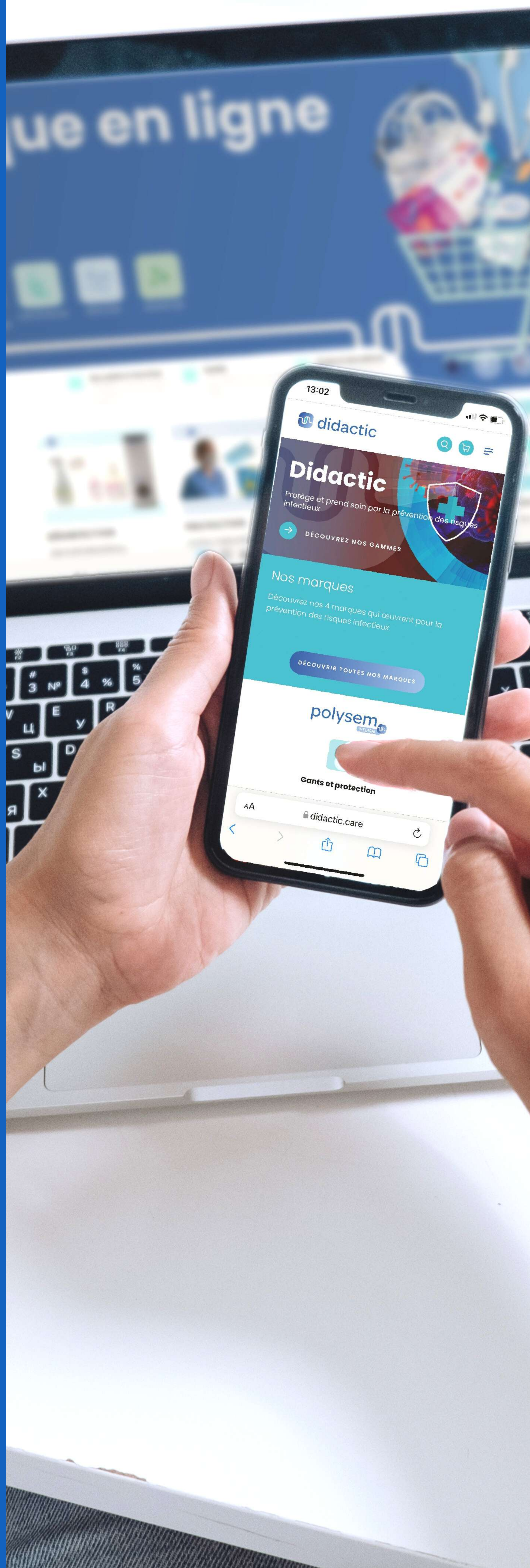
Le paiement s'effectue en paiement sécurisé par
carte bancaire directement sur le ESHOP

Combien de temps dois-je compter pour
l'enregistrement de ma commande?

Les commandes passées avant 14h30 sont
saisies le jour même du lundi au vendredi. Il faut
ensuite compter 48h de préparation pour tout
produit en stock, puis 48 à 72h pour la livraison.
Au-delà, merci de contacter le service client au
02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à
17h) afin que nous puissions contacter le
transporteur et nous assurer qu'il ne rencontre
aucune difficulté de livraison ou que votre colis
n'a pas été égaré. Vous pouvez également nous
adresser un email à contact@didactic.fr

Puis-je passer ma commande
par téléphone?

Il n'est pas possible de passer commande par
téléphone. Toutes les commandes s'effectuent
directement sur le Eshop Didactic.care



FAQ Clients

Commandes

Puis-je ajouter à ma commande une référence du catalogue Didactic qui n'est pas sur le Eshop?

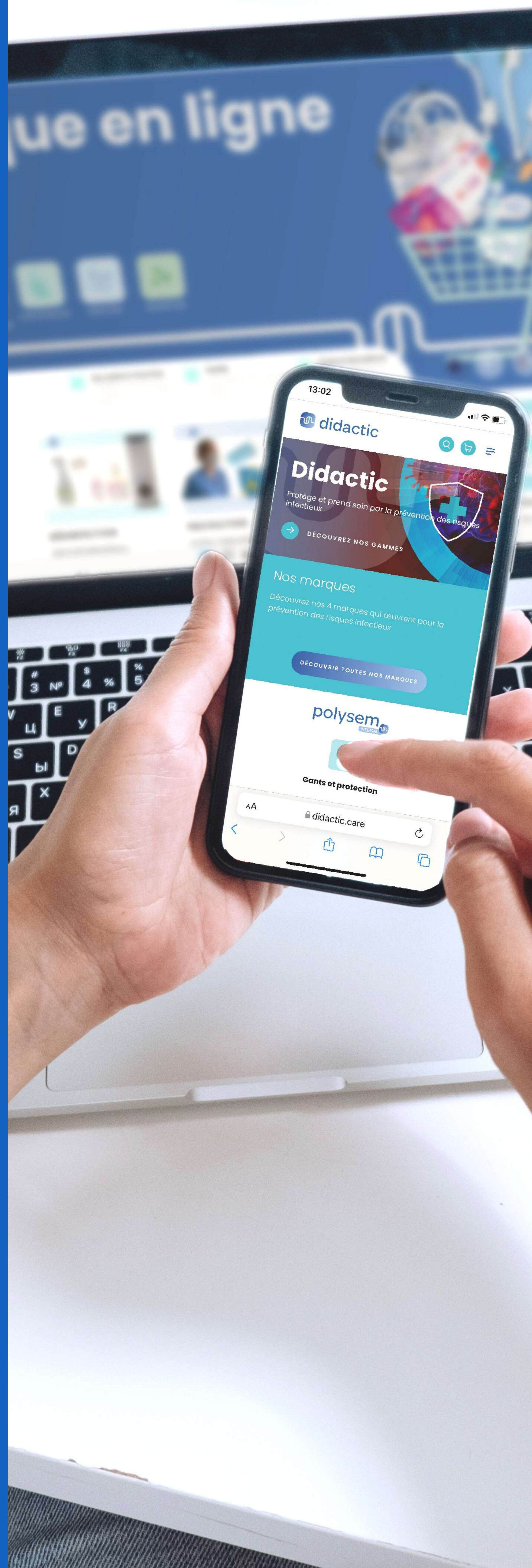
Nous avons enrichi notre site Didactic.care avec un large panel de références du catalogue Didactic. Pour le moment, il n'est pas possible d'ajouter d'autres références.

Qui peut acheter les produits du Eshop?

Tout le monde peut commander sur notre Eshop: particuliers, comme professionnels (libéraux, officine, établissements de santé hors marchés...)

Comment savoir où en est ma commande?

Pour en savoir plus sur l'avancement et le suivi de votre commande vous pouvez nous adresser un email à contact@didactic.fr
Vous pouvez également contacter notre service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h)



FAQ Clients

Commandes

L'article que je souhaite commander est en rupture, comment être informé de son retour en stock?

Pour en savoir plus sur une date de réapprovisionnement vous pouvez nous adresser un email à contact@didactic.fr
Vous pouvez également contacter notre service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h)

Si je suis professionnel, puis-je bénéficier d'un tarif préférentiel en passant en direct?

En passant en direct, vous pouvez bénéficier d'un tarif professionnel.

Votre commande sera toutefois soumise à un franco de port à hauteur de 100€ HT contre. 60€ TTC sur le Eshop

Pour plus de renseignement, nous vous invitons à adresser vos demandes à contact@didactic.fr
Le commercial en charge de votre secteur prendra contact avec vous afin d'étudier la solution la plus intéressante pour vous.



FAQ Clients

Commandes

Le prix des articles vendus sur le ESHOP est-il exprimé en HT ou TTC?

Tous les tarifs indiqués sur le Eshop sont en TTC
Vous pourrez obtenir le détail HT sur votre facture après règlement de votre commande.

Quel est le montant du franco de port sur le Eshop Didactic ?

Les frais de port sont offerts pour toute commande supérieure à 60€ TTC

Quel est le montant des frais de port sur le Eshop Didactic?

Le montant des frais de port est forfaitaire en fonction de votre secteur de livraison.
Les frais de port sont calculés dans votre panier dès lors que la commande est inférieure au 69€ TTC.
Pour toute commande supérieure à 60€ TTC, les frais de port vous sont offerts.



FAQ Clients

Commandes

Puis-je régler ma commande par chèque?

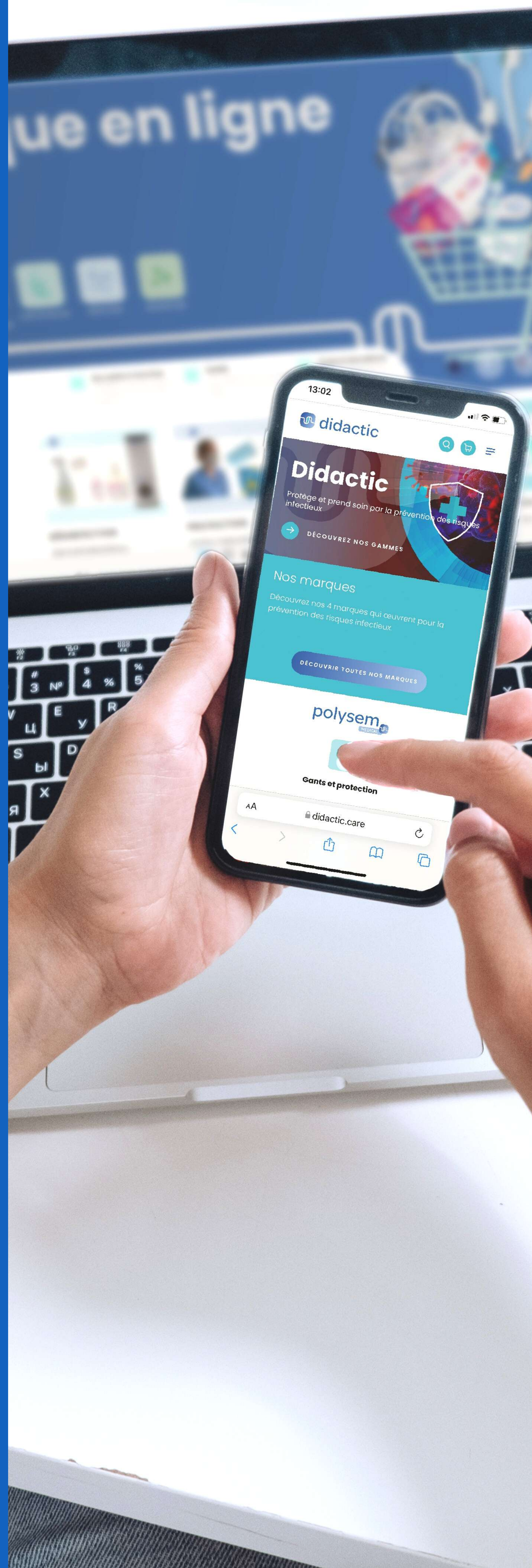
Nous n'acceptons pas les paiement par chèque pour les commandes Eshop.
Le règlement par CB vous assure une prise en compte et préparation plus rapide de votre commande afin de vous permettre de disposer de vos produits dans les meilleurs délais.

Je disposais d'un compte sur le Eshop Intermed pour commander mes bâtonnets?
Puis-je continuer d'utiliser ce compte sur le site www.didactic.care

Nous n'avons pas la possibilité de fusionner les compte avec l'ancienne boutique en ligne d'Intermed - Nous vous invitons à créer un nouveau compte client sur notre ESHOP Didactic.care

Comment obtenir la facture suite à ma commande sur le Eshop?

La facture est disponible après validation de votre commande sur votre Espace client Didactic.care



FAQ Clients

Livraison

Quel est le délai de livraison pour ma commande ?

Les commandes passées avant 14h30 sont saisies le jour même du lundi au vendredi. Il faut ensuite compter 48h de préparation pour tout produit en stock, puis 48 à 72h pour la livraison. Au-delà, merci de contacter le service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) afin que nous puissions contacter le transporteur et nous assurer qu'il ne rencontre aucune difficulté de livraison ou que votre colis n'a pas été égaré. Vous pouvez également nous adresser un email à contact@didactic.fr

Quel est délai de préparation de ma commande?

Il faut compter 48h de préparation de commande pour tout produit en stock.

Dans quels pays est-il possible d'être livré?

Le ESHOP Didactic livre en France Métropolitaine et en Belgique



FAQ Clients

Livraison

Quels choix de livraison sont disponibles sur le Eshop Didactic?

Nous utilisons la messagerie pour livrer vos commande, via notre partenaire CIBLEX. La marchandise vous est donc remise contre signature.

Par quel service de livraison sera acheminée ma commande passée sur le Eshop Didactic?

Nous vous livrons via notre transporteur CIBLEX qui assure une livraison dans les 24 à 48h (jours ouvrés) une fois la commande préparée. La marchandise vous est donc remise contre signature.



FAQ Clients

Retours

J'ai changé d'avis et je souhaite retourner l'article que j'ai acheté sur le Eshop - comment procéder?

Nous reprenons tout article non ouvert et non endommagé.

Pour effectuer le retour produit, merci de contacter le service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou adressez-nous un email à contact@didactic.fr

Conformément aux dispositions de l'article L121-20 du Code de la Consommation, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la réception de vos produits pour exercer votre droit de rétractation sans avoir à justifier du motif ni à payer de pénalité.

Mon article est endommagé comment procéder?

Si vous notez que le carton est endommagé à la réception, il est nécessaire d'émettre des réserves sur le bon de livraison avant de réceptionner la marchandise

Si le carton est intact mais le produit présente un défaut, contacter le service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou adressez-nous un email à contact@didactic.fr



FAQ Clients

Produit

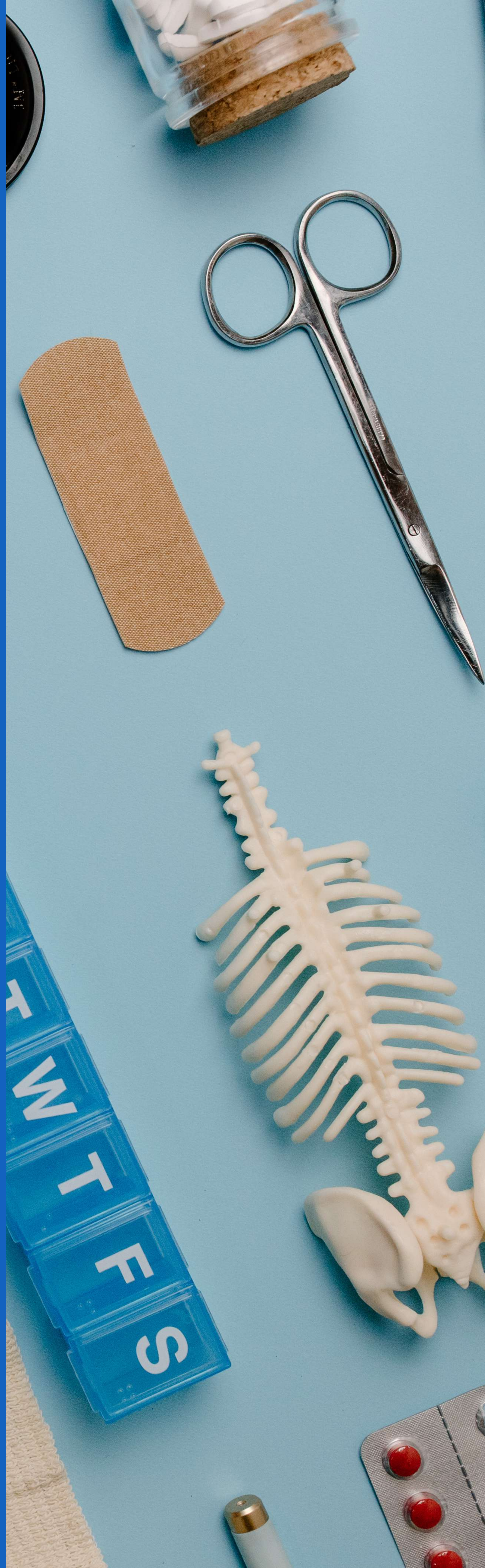
Quel est le délai de remboursement ?

Le remboursement s'effectue sur la carte bancaire ayant été utilisée pour cet achat dans un délai de 14 jours suivant la confirmation de prise en contact de votre demande.

Pourquoi ne vendez vous pas tous les produits du catalogue Didactic sur le Eshop

Il y a plusieurs données à prendre en compte

- Les produits présents sur le Eshop correspondent à notre cible d'achat sur ce canal
 - Nous avons spécifiquement déconditionné certaines références pour les rendre disponibles sur notre ESHOP Didactic.care. Nous ne pouvons pas déconditionner l'ensemble de nos références car travaillons essentiellement en volumes avec des établissements de santé et des revendeurs.
 - Pour assurer une bonne traçabilité des produits, nous avons décidé de ne pas mettre à disposition de produits stériles sur le ESHOP Didactic.care



FAQ Clients

Produit

Comment recevoir des échantillons?

Nous n'envoyons pas d'échantillons pour les produits disponibles sur le ESHOP
En cas de demande spécifique, nous vous invitons à faire une demande à notre service commercial à contact@didactic.fr



FAQ Clients

Contacts

J'ai une réclamation prix - A qui dois-je m'adresser?

Contactez le service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou adressez-nous un email à contact@didactic.fr

J'ai une réclamation transport - A qui dois-je m'adresser?

Contactez le service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou adressez-nous un email à contact@didactic.fr

La commande reçue est différente de celle commandée - A qui dois-je m'adresser?

Contactez le service client au 02 35 44 93 93 (tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou adressez-nous un email à contact@didactic.fr



FAQ Clients

Contacts

J'ai une réclamation sur la qualité du produit -
A qui dois-je m'adresser?

Contactez le service client au 02 35 44 93 93
(tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou
adressez-nous un email à contact@didactic.fr

Je n'ai pas reçu la facture de mon produit - A
qui dois-je m'adresser?

Contactez le service client au 02 35 44 93 93
(tapez 2 pour le français - de 8h à 17h) ou
adressez-nous un email à contact@didactic.fr

Combien de temps faut-il compter pour créer
un compte client?

Vous pouvez créer votre compte client Didactic
directement sur le Eshop lors de la finalisation de
votre première commande.
Cela demande moins d'une minute.
Nous ne vous demandons que les informations
essentielles au traitement de votre commande.

