

FAQ » OUVERTURE DE COMPTE

Vous souhaitez faire affaire avec **CARTIER** ? Nous sommes ravis de l'intérêt que vous nous démontrez et sommes heureux de vous accueillir. Chez **CARTIER**, nous accordons beaucoup d'importance à la satisfaction de notre clientèle. Nous nous engageons donc à simplifier vos démarches et ce, en toute transparence.

Pour vous permettre de gagner en temps, voici quelques réponses aux questions les plus fréquemment posées :

» COMMENT PUIS-JE CONSULTER LES PRIX ?

Chaque cas est unique, le prix peut varier selon les quantités ou encore les options de personnalisation. Vous pouvez simplement vous ouvrir un compte sur notre plateforme transactionnelle où vous y trouverez une liste des produits les plus populaires ainsi que leurs prix. Vous pourrez ajouter à votre panier les produits qui vous intéressent et commander à même la plateforme.

Sinon, vous pouvez également nous faire parvenir une demande écrite et un de nos Conseillers Service à la clientèle vous répondra dans les meilleurs délais.

» COMMENT PUIS-JE ACCÉDER À L'ENSEMBLE DES PRODUITS OFFERTS, AVEZ-VOUS UN CATALOGUE ?

CARTIER offre plus de 5000 produits différents et dont près de 1000 sont tenus en inventaire. De plus, plusieurs produits peuvent être conçus sur mesure (en respectant des minimums de commandes).

Notre plateforme transactionnelle vous permet de visualiser une grande partie de nos produits et leurs prix. Vous aurez accès à une liste de prix et des produits spécifiques pour vous, votre historique d'achat, le progrès de votre commande et bien plus. Vous pouvez y accéder en visitant le commandes.emballagecartier.com/fr/

Vous pouvez avoir un aperçu global des produits offerts en visitant le emballagecartier.com/produits ou nous contacter via votre page [Contact](#) pour plus d'informations.

» COMMENT PUIS-JE M'OUVRIR UN COMPTE SUR VOTRE PLATEFORME TRANSACTIONNELLE?

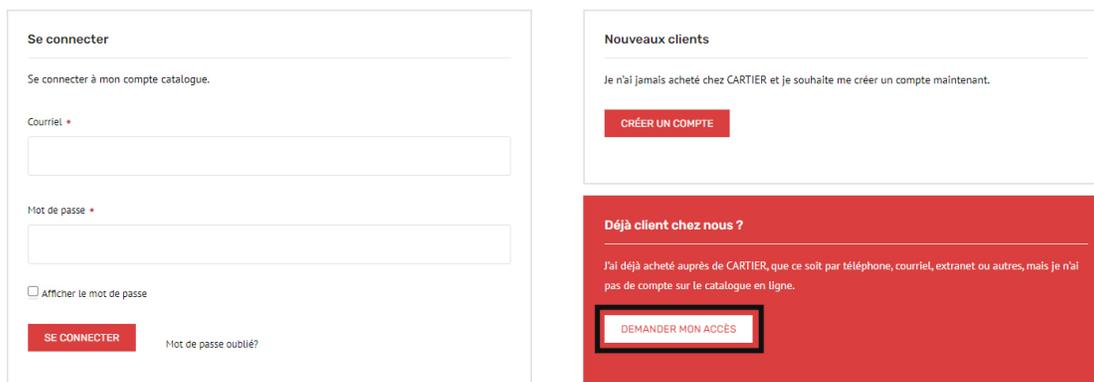
En premier lieu, vous devez vous rendre directement sur notre catalogue en ligne en visitant le commandes.emballagecartier.com/fr/. Voici les étapes à suivre une fois que vous avez accédé à notre plateforme transactionnelle.

1. Cliquez sur *Se connecter* dans le haut de la page.



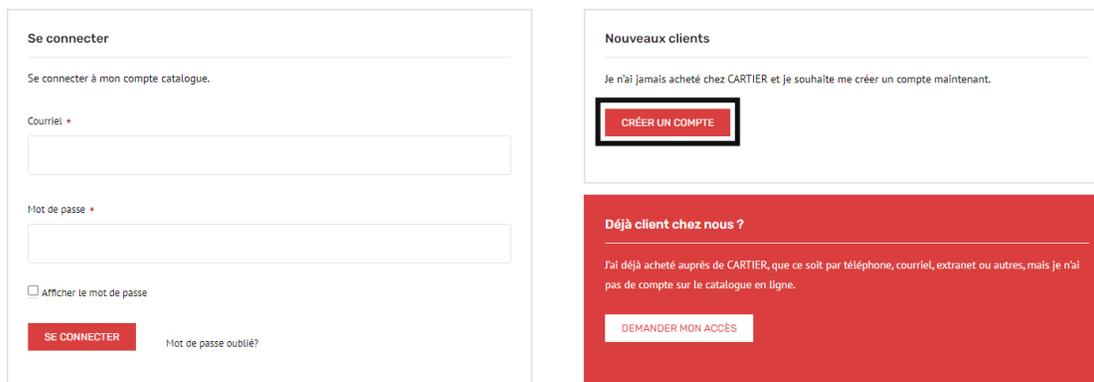
2. Si vous avez déjà commandé chez CARTIER, que ce soit par téléphone ou par courriel, cliquez sur *Demander mon accès* dans l'encadré rouge.

Accès client

The image shows two side-by-side panels. The left panel is titled 'Se connecter' and contains a form with the text 'Se connecter à mon compte catalogue.' Below this are two input fields: 'Courriel' and 'Mot de passe'. There is a checkbox labeled 'Afficher le mot de passe' and a red button labeled 'SE CONNECTER'. A link 'Mot de passe oublié?' is located below the button. The right panel is titled 'Nouveaux clients' and contains the text 'Je n'ai jamais acheté chez CARTIER et je souhaite me créer un compte maintenant.' Below this is a red button labeled 'CRÉER UN COMPTE'. Below the right panel is a red section titled 'Déjà client chez nous ?' with the text 'J'ai déjà acheté auprès de CARTIER, que ce soit par téléphone, courriel, extranet ou autres, mais je n'ai pas de compte sur le catalogue en ligne.' A red button labeled 'DEMANDER MON ACCÈS' is highlighted with a red rectangular box.

3. Si vous êtes un tout nouveau client et que vous n'avez jamais acheté chez nous, cliquez sur *Créer mon compte* dans l'encadré *Nouveaux clients*.

Accès client

The image shows two side-by-side panels. The left panel is titled 'Se connecter' and contains a form with the text 'Se connecter à mon compte catalogue.' Below this are two input fields: 'Courriel' and 'Mot de passe'. There is a checkbox labeled 'Afficher le mot de passe' and a red button labeled 'SE CONNECTER'. A link 'Mot de passe oublié?' is located below the button. The right panel is titled 'Nouveaux clients' and contains the text 'Je n'ai jamais acheté chez CARTIER et je souhaite me créer un compte maintenant.' Below this is a red button labeled 'CRÉER UN COMPTE' which is highlighted with a red rectangular box. Below the right panel is a red section titled 'Déjà client chez nous ?' with the text 'J'ai déjà acheté auprès de CARTIER, que ce soit par téléphone, courriel, extranet ou autres, mais je n'ai pas de compte sur le catalogue en ligne.' A red button labeled 'DEMANDER MON ACCÈS' is located below this section.

» COMMENT PUIS-JE PASSER UNE COMMANDE ?

Il est simple de passer une commande chez CARTIER, plusieurs options s'offrent à vous :

- Les commandes en ligne sont possibles avec notre plateforme transactionnelle. Vous y trouverez un historique de vos achats, votre liste de prix, ainsi que les produits les plus populaires chez CARTIER, que vous pourrez ajouter à votre panier et commander à même la plateforme. Vous pouvez y accéder en visitant le commandes.emballagecartier.com/fr/
- Vos commandes peuvent être envoyées par courriel au commandes@emballagecartier.com
- Vous pouvez aussi communiquer par téléphone avec un Conseiller Service à la clientèle

Toutes les commandes sont traitées du lundi au vendredi entre 8h00 et 15h00.

» QUEL EST MON MINIMUM DE COMMANDE ?

En tant que distributeur spécialisé, certains minimums s'appliquent. Par contre, pour plusieurs produits, la quantité minimum est seulement d'une unité. Pour d'autres, tels que des produits sur mesure ou personnalisés, de plus grands volumes de commandes seront nécessaires. Ces demandes seront traitées individuellement, selon vos spécificités précises.

Les commandes de plus de 500\$ bénéficieront de tarifs de livraison plus avantageux.

» QUELS SONT LES FRAIS LIÉS À LA LIVRAISON ?

De façon générale

- Pour une commande deçà de 500\$, des frais de transport seront applicables. Ces frais varient d'un transporteur à l'autre selon le poids ou le volume cubique de la commande. Vous pourrez toujours utiliser votre transporteur pour une cueillette à notre entrepôt.
- Pour toute commande au-delà de 500\$, nous offrons un service de livraison à un tarif fixe de 25\$ (à l'exception des livraisons en région éloignée).

» QUELS SONT LES MODES DE PAIEMENT ?

Notre politique vise à simplifier votre processus d'achat autant que possible, c'est pourquoi nous offrons plusieurs possibilités de paiements.

Les premiers achats effectués chez **CARTIER** pourront être payés avant la livraison de la marchandise soit par carte de crédit ou par transfert bancaire. Les achats subséquents pourront également être réglés par chèque ou par transfert bancaire. Les termes de paiement peuvent varier selon l'étude de crédit, l'ancienneté du compte et la valeur de la commande (ex. : des termes de paiements différents s'appliquent pour l'achat d'équipements).

» QUELS SONT VOS DÉLAIS DE LIVRAISON ?

Nos délais de livraison sont rapides, car nous desservons régulièrement plusieurs régions du Québec et de l'Ontario.

Pour toute commande destinée à être envoyée par courrier, la livraison se fera le lendemain (ou selon les conditions du transporteur choisi).

Pour les commandes destinées à être envoyées par notre flotte de camion, la date de livraison prévue coïncidera avec le prochain jour ouvrable où **CARTIER** desservira le territoire.

Ces délais sont applicables pour toute commande reçue avant 15h00, pour des produits en inventaire.

Voici les détails :

- Grand Montréal : livraison tous les jours
- Rive-Sud (de Boucherville à Brossard) : livraison tous les jours
- Région de Québec : Livraison deux jours par semaine
- Ontario : livraison tous les jours

Pour les autres régions, la fréquence de livraison varie entre un et deux jours par semaine. Appelez-nous pour connaître la prochaine journée où nous serons dans votre région.

» QUEL TERRITOIRE EST DESSERVI PAR CARTIER ?

CARTIER dessert toute la région du Québec, de l'Ontario.

» QUELLE EST VOTRE POLITIQUE DE RETOUR ?

Chez **CARTIER**, nous nous efforçons de satisfaire nos clients. Notre taux de satisfaction est de 98% et notre taux d'erreur est inférieur à 0,02%. Bien que le risque soit faible, des erreurs peuvent se produire. Dans ces cas, **CARTIER** accepte les retours de marchandise lorsque les conditions suivantes sont respectées :

- La marchandise doit être en bon état dans son emballage original;
- Vous devez avoir communiqué avec un Conseiller du Service à la clientèle de **CARTIER** et obtenu un numéro d'autorisation de retour de marchandise;
- Le délai maximum de 30 jours suivant la date de livraison de la marchandise doit être respecté.

Pour plus d'information, communiquez avec un Conseiller Service à la clientèle via notre site Web.

AU PLAISIR DE VOUS ACCUEILLIR !

emballagecartier.com