

FOIRE AUX QUESTIONS

-----S'inscrire à la plateforme-----

Quel identifiant utiliser ? Vérifiez les consignes d'inscription indiquées sur la page de connexion de votre plateforme. 3 options sont possibles : inscription avec son **adresse professionnelle**, inscription avec son **adresse personnelle**, inscription avec son adresse personnelle en étant connecté au **réseau interne** de l'établissement..

Quel mot de passe utiliser ? Le mot de passe doit comporter **8 caractères, 1 majuscule, 1 chiffre, 1 caractère spécial** (ex ; !,+, -) et **aucun espace**, avant ou après

Quel établissement sélectionner ? Indiquer son établissement est obligatoire pour créer son compte. Dans la liste déroulante, **sélectionnez votre établissement**, pour avoir accès aux offres éligibles et aux informations de livraison. Vous pouvez le modifier dans les paramètres de votre compte.

-----Problème d'inscription / de connexion-----

J'ai bien créé mon compte mais je n'ai pas reçu de confirmation d'inscription par mail : que faire ? Vérifiez que **votre email ne soit pas erroné** (ex : espace entre les caractères, orthographe). Si votre email est correct, vérifiez que le mail de confirmation d'inscription ne se situe pas dans vos **spams**.

J'ai oublié mon identifiant / mon mot de passe : que faire ? Cliquez sur « **mot de passe oublié** » pour recevoir un un lien par email et réinitialiser votre compte.

Je ne suis pas connecté sur le bon établissement : que faire ? Connectez-vous à la plateforme : modifiez votre établissement en allant dans les **paramètres** de votre compte (en haut à droite), ou en cliquant sur « **modifier** » **au niveau du point de dépôt et retrait**.

Je n'ai pas d'ordinateur pour me connecter à la plateforme : que faire ? La plateforme est disponible sur **tout support digital** : ordinateur, tablette et smartphone.

Je souhaite me désinscrire : que faire ? Complétez le **formulaire d'assistance technique** (en bas à droite de votre plateforme) en indiquant le mail à désinscrire

-----Utilisation de la plateforme-----

Quels sont les offres qui me sont accessibles ? En vous connectant à la **plateforme**, vous retrouvez toutes les offres disponibles sur des « **cartes** » : les informations détaillant l'offre sont indiquées au recto et au verso de chacune des cartes.

Comment accéder aux offres ? Chaque « carte » vous **redirige vers le partenaire** en charge du traitement de votre commande.

Comment suivre ma commande ? Prenez contact avec le **partenaire en charge de votre commande**.

Où suis-je livré au sein de mon établissement ? Les modalités de livraison **sont indiquées sur la plateforme**, au-dessus des cartes présentant les offres.