

FAQ – QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

Index

- [Inscription, login, mot de passe](#)
- [Newsletter](#)
- [Nouveautés et catalogues](#)
- [Comment commander](#)
- [Modifier une commande](#)
- [Comment payer](#)
- [Frais et modalités d'expédition](#)
- [Demande de documents](#)
- [Droit de rétractation et garanties](#)
- [Mise à jour des données](#)
- [Mesures de sécurité informatique](#)

Inscription, login, mot de passe

À quoi servent le login et le mot de passe ?

Le login et le mot de passe vous permettent d'accéder à l'espace e-commerce réservé. Sans identifiants, vous pouvez néanmoins consulter les produits et leurs caractéristiques.

Que faire si j'oublie mon mot de passe ?

Cliquez sur « *Réinitialiser le mot de passe/Récupérer les identifiants ?* » et vous recevrez automatiquement un nouveau mot de passe par e-mail.

Comment puis-je modifier mes données personnelles ?

Cliquez sur « *Contactez-nous* » (en haut à droite) et sélectionnez le type de demande. ERA mettra à jour vos données en conséquence.

Newsletter

Comment puis-je m'abonner à la newsletter ERA ?

En cliquant sur « *INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT* » dans l'encadré NEWSLETTER de la page d'accueil d'eraspares.it.



ERA S.r.l. Via F. Santi 15 – 15/A, 10024 Moncalieri (TO) Italia

Via F. Santi 15 – 15/A
10024 Moncalieri (TO)
Italia
T +39 011 68 91 511

www.emotive.group

Comment puis-je me désabonner de la newsletter ERA ?

Vous pouvez cliquer sur le lien situé en bas de la newsletter reçue, ou utiliser le même bouton « *INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT* » sur le site pour envoyer une demande de désabonnement.

Nouveautés et catalogues

Comment puis-je télécharger les nouveautés et catalogues ERA ?

Ils sont disponibles en PDF dans la zone *DOWNLOAD* du site : <https://www.eraspares.it/area-download/>.

Comment commander

Comment puis-je passer une commande ?

Depuis eraspares.it, en vous connectant avec votre identifiant et mot de passe.

Y a-t-il des remises ou des promotions ?

- **Remises par quantité** : le système signale automatiquement lorsqu'une tarification par quantité est applicable.
- **Promotions** : lorsqu'elles sont actives, elles sont visibles dans la section *Promotions*.

Comment vérifier si ma commande a été correctement saisie ?

Vous recevrez un e-mail de confirmation avec le récapitulatif de la commande.

Comment savoir si ERA a reçu ma commande ?

Le système affiche une confirmation à la fin de la procédure, et vous pouvez vérifier l'état dans l'*ARCHIVE DES COMMANDES*.

Puis-je annuler une commande non encore confirmée ?

Oui, uniquement en contactant ERA par téléphone (à la discrétion de l'entreprise).

Quelle est la validité du panier ?

Jusqu'à minuit du même jour, après quoi il sera automatiquement vidé.

Modifier une commande

Puis-je ajouter des articles à une commande en cours ?

Oui, en créant une nouvelle commande et en indiquant dans les notes « *à joindre à la commande précédente* ».



ERA S.r.l. Via F. Santi 15 – 15/A, 10024 Moncalieri (TO) Italia

Via F. Santi 15 – 15/A
10024 Moncalieri (TO)
Italia
T +39 011 68 91 511

www.emotive.group

Puis-je reporter la date d'expédition ?

Oui, en la précisant dans le champ notes de la commande.

Puis-je modifier en ligne une commande déjà envoyée ?

Non, uniquement par téléphone via le représentant commercial d'ERA.

Comment payer

Puis-je payer en espèces ou par carte de crédit ?

Non, ce n'est pas possible. Les modalités de paiement sont indiquées dans le récapitulatif de chaque commande.

Frais et modalités d'expédition

Quelles sont les conditions de livraison ?

Elles sont indiquées dans le récapitulatif de la commande.

Puis-je choisir l'adresse de livraison ?

Oui, parmi celles disponibles dans le menu déroulant de la section CONFIRMATION du panier, ou en saisissant une nouvelle adresse dans le champ notes.

Comment puis-je vérifier l'état de ma commande ?

Dans la section *ARCHIVE DES COMMANDES* ou en contactant votre représentant commercial ERA, qui vous fournira un suivi de commande. Une fois expédiée, vous pouvez suivre l'état directement sur le site du transporteur grâce au numéro de lettre de voiture.

Demande de documents

Comment obtenir les documents relatifs à mes commandes ?

Vous les recevrez par e-mail, mais vous pouvez également télécharger les BL (bons de livraison) et FACTURES dans la section *ARCHIVE*.



ERA S.r.l. Via F. Santi 15 – 15/A, 10024 Moncalieri (TO) Italia

Via F. Santi 15 – 15/A
10024 Moncalieri (TO)
Italia
T +39 011 68 91 511

www.emotive.group

Droit de rétractation et garanties

Quand puis-je exercer mon droit de rétractation ?

Il est régi par les *Conditions Générales de Vente en ligne*.

Comment puis-je soumettre un RMA ?

Remplissez le formulaire dans la section *RETOURS*. Vous pouvez télécharger l'autorisation de retour et vérifier l'état de votre demande.

Mise à jour des données

À quelle fréquence les données sont-elles mises à jour ?

- Données techniques du catalogue électronique : mises à jour quotidiennes
- Données commerciales de l'e-commerce : mises à jour toutes les 2 heures (08h30–17h30)

Mesures de sécurité informatique

Quelles mesures de sécurité ERA adopte-t-elle ?

- Protection des données personnelles avec des outils électroniques régulièrement mis à jour
- Mises à jour logicielles régulières contre les vulnérabilités et les défauts
- Procédures organisationnelles et techniques pour la sauvegarde quotidienne des données