

FAQ PROCESSUS DE COMMANDE EN LIGNE

Sommaire

I.	Commande	2
A.	Comment passer une commande en ligne ?.....	2
B.	Comment modifier ma commande ?.....	3
C.	Je n'arrive pas à commander	3
D.	Le lien de validation de ma commande n'est plus actif	3
II.	Paiement	3
A.	Comment payer ? Quels sont les moyens de paiement ?.....	3
B.	Le paiement en ligne est-il sécurisé ?	3
III.	Téléchargement	4
A.	Quel est le délai de mise à disposition du progiciel par téléchargement ?	4
B.	Comment télécharger le progiciel commandé ?.....	4
C.	Je n'arrive pas à télécharger mon progiciel ?	4
IV.	Espace Client	4
A.	Comment créer mon espace client ?	4
B.	Quels sont mes identifiants EIC ?.....	4
C.	Comment modifier mon mot de passe ?	4
D.	Comment modifier mes informations personnelles ?	5
V.	Vous avez des questions ?.....	5

I. Commande

A. Comment passer une commande en ligne ?

La commande se déroule en 5 étapes après sélection du ou des progiciels souhaités. Vous pouvez commander en ligne tous les jours de la semaine 24h sur 24.

Etape 1 : Choix des produits

Seuls les logiciels COT'TNS (gestion des TNS), DR+ (gestion de l'IR et de l'ISF) et TAX' (gestion de la CET) sont disponibles actuellement via notre boutique en ligne. Vous pouvez les commander depuis leur page produit en cliquant sur le bouton « Acheter en ligne ».

NB : Lors de la commande de votre progiciel, vous avez également la possibilité d'opter pour une formation «Prise en main» via le Web. Notre service formation vous recontactera dans les plus brefs délais afin d'envisager avec vous la date qui vous convient le mieux.

Pour une commande de tout autre progiciel, nous vous remercions de bien vouloir nous contacter par téléphone au 02.54.23.36.36 ou par mail commercial@eic.fr.

Si vous possédez un code promotionnel, nous vous invitons à le saisir dans le champ correspondant afin de pouvoir en bénéficier.

Le détail de la facture se mettra à jour automatiquement en fonction de vos choix.

Etape 2 : Coordonnées

- Si vous n'êtes pas client EIC : complétez les informations demandées et passez à l'étape suivante.
- Si vous êtes client EIC, saisissez votre code client et votre mot de passe afin que vos coordonnées soient pré-remplies automatiquement.

Etape 3 : Validation de la commande

Après avoir cliqué sur « Valider ma commande », un courriel vous sera envoyé. Il vous suffira simplement de cliquer sur le lien de confirmation afin de valider définitivement votre commande.

Attention : le lien de validation de votre commande restera actif pour une durée maximum de 48h.

Etape 4 : Paiement

Après validation définitive, nous vous présenterons un état récapitulatif de votre commande. Vous y trouverez vos coordonnées ainsi que le détail de votre commande.

Vous pourrez accéder au paiement en ligne en cliquant sur le bouton « Accéder au paiement ».

Choisissez le type de carte bancaire que vous souhaitez utiliser et vous serez automatiquement redirigé vers l'espace de paiement sécurisé de la Société Générale.

Etape 5 : Confirmation du paiement

La Société Générale vous informera que votre transaction a bien été enregistrée et vous recevrez automatiquement un récapitulatif de transaction par courriel.

B. Comment modifier ma commande ?

Si vous souhaitez modifier votre commande et que vous ne l'avez pas encore validée : il vous suffit simplement de retourner à l'étape 1 du processus de commande (*voir la partie : comment passer une commande en ligne ?*) et d'effectuer les modifications souhaitées.

En revanche, lorsque votre commande sera définitivement validée, vous ne pourrez plus la modifier.

C. Je n'arrive pas à commander

Vous n'arrivez pas à effectuer votre commande en ligne ?

Contactez-nous au 02 54 23 36 36 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi).

Réactivité et réponse assurées !

D. Le lien de validation de ma commande n'est plus actif

Le lien de validation de votre commande en ligne que vous recevez par courriel après l'étape 2 du processus de commande (*voir la partie : comment passer une commande en ligne ?*), reste actif durant 48h.

Passé ce délai, nous vous invitons à renouveler votre commande en ligne.

II. Paiement

A. Comment payer ? Quels sont les moyens de paiement ?

Afin de régler votre commande, nous vous proposons un paiement par carte bancaire via l'espace de paiement en ligne sécurisé de la Société Générale. L'étape 4 du processus de commande (*voir la partie : comment passer une commande en ligne ?*) vous permettra de choisir le type de carte bancaire que vous souhaitez utiliser.

Dans le cas où votre paiement serait refusé par votre établissement financier, nous vous invitons à cliquer sur le bouton « Annulation – Retour à la boutique » afin de choisir un autre type de carte bancaire ou d'annuler votre commande.

Dans tous les cas, vous recevrez systématiquement un courriel de confirmation vous indiquant que le paiement a été accepté ou refusé.

B. Le paiement en ligne est-il sécurisé ?

Les transactions bancaires s'effectuent depuis l'espace de paiement en ligne sécurisé de la Société Générale. Nous n'avons pas accès à vos coordonnées bancaires.

Le prélèvement est immédiat afin que vous puissiez profiter de votre (vos) progiciel(s) aussitôt après avoir effectué votre paiement.

III. Téléchargement

Suite à la validation de votre paiement, vous recevrez 2 courriels sur votre messagerie :

- Un courriel de validation de votre commande avec le récapitulatif de votre facture
- Un courriel vous indiquant les identifiants de connexion à votre espace client (accessible depuis le site www.eic.fr). Vous devrez vous munir de ces informations afin de pouvoir télécharger votre (vos) progiciel(s).

A. Quel est le délai de mise à disposition du progiciel par téléchargement ?

Vous pouvez télécharger immédiatement votre (vos) progiciel(s) après avoir reçu vos identifiants de connexion à votre espace client.

B. Comment télécharger le progiciel commandé ?

1. Munissez-vous de vos identifiants de connexion reçus par courriel
2. Connectez-vous à votre espace client sur le site EIC : <http://www.eic.fr/login>
3. Allez dans l'espace « Mes téléchargements » puis « Mes logiciels »
4. Téléchargez votre (vos) logiciel(s) :
 - Sur la fenêtre qui apparaît, cliquez sur « Enregistrer ». (Nous vous conseillons d'enregistrer le fichier sur le disque dur ou bien sur une clé USB).
 - Double cliquez sur le fichier précédemment téléchargé afin de l'exécuter et suivez les instructions d'installation.

C. Je n'arrive pas à télécharger mon progiciel ?

Vous n'arrivez pas à télécharger votre (vos) progiciel(s) ?

Contactez-nous au 02 54 23 36 36 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi).

Réactivité et réponse assurées !

IV. Espace Client

A. Comment créer mon espace client ?

Votre espace client est créé automatiquement suite au paiement de votre commande. Vos identifiants de connexion vous sont communiqués par courriel.

B. Quels sont mes identifiants EIC ?

Vos identifiants EIC sont composés de votre code client EIC ainsi que d'un mot de passe temporaire qu'il vous sera possible de modifier depuis votre espace client. Ces informations vous seront communiquées par courriel suite au paiement de votre commande.

Ils vous seront indispensables pour vous connecter à votre espace client afin de télécharger votre (vos) progiciel(s) ainsi que les mises à jour le (les) concernant.

C. Comment modifier mon mot de passe ?

Vous avez la possibilité de personnaliser votre mot de passe d'accès à votre espace client EIC.

Pour cela :

1. Connectez-vous à votre espace client avec vos identifiants de connexion sur le site EIC : <http://www.eic.fr/login>
2. Allez dans l'espace « Mes coordonnées »
3. Puis cliquez sur « Modifier mon mot de passe »

D. Comment modifier mes informations personnelles ?

Vous avez la possibilité de modifier vos informations personnelles depuis votre espace client.

Pour cela :

1. Connectez-vous à votre espace client avec vos identifiants de connexion sur le site EIC : <http://www.eic.fr/login>
2. Allez dans l'espace « Mes coordonnées »
3. Puis cliquez sur « Modifier »

V. Vous avez des questions ?

Contactez-nous !

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant votre commande en ligne ou le téléchargement de votre (vos) progiciel(s), contactez-nous par courriel à webmaster@eic.fr ou par téléphone au 02 54 23 36 36 du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 (16h30 le vendredi).