



Avant de nous contacter par téléphone, merci de lire les informations ci-dessous



1

Pour des questions de délais il est inutile de nous contacter par téléphone

- Les commandes sont traitées par ordre d'arrivée.
- Les écoles sont au courant que tous les élèves n'auront pas leur matériel le jour de la rentrée. Si vous n'avez pas reçu votre matériel le jour de la rentrée, nous vous suggérons de prendre avec vous votre n° de commande afin de prouver à votre enseignant que la commande a bien été passée.

2

Vous n'arrivez pas à vous connecter sur le site internet

- Le message suivant apparaît : "*La connexion au compte est incorrecte ou votre compte est temporairement désactivé. S'il vous plaît attendez et réessayez plus tard*"
Dans ce cas, veuillez réinitialiser votre mot de passe en pressant sur "Mot de passe oublié ?"

3

Vous ne trouvez pas les articles à commander ou avez un doute

- Il est impératif d'utiliser le "code classe" fournit par l'école, tous les articles se trouvant dans le code classe sont vérifiés et validés par les écoles.
- Si vous ne trouvez pas ou n'avez pas reçu de code classe, seule l'école formatrice peut vous le fournir.

4

Pour toutes annulations de commandes, erreurs, etc.

- Merci de nous contacter par e-mail à info@cataropro.ch (en indiquant votre n° de commande), les e-mail sont relevés plusieurs fois dans la journée.

Contact

Si malgré la FAQ et les indications ci-dessous, vous ne trouvez pas de réponse vous pouvez nous contacter :

- En tout temps : par e-mail à : info@cataropro.ch
- par téléphone au **+41 32 845 03 36** :
- le lundi de 14h00 à 16h00;
- du mardi au jeudi de 09h00 à 11h00 et de 14h00 à 16h00;
- et le vendredi de 09h00 à 11h00.