



## Questions et réponses sur la boutique en ligne Bio Suisse

### **J'ai oublié mon mot de passe, que dois-je faire?**

Utilisez la fonctionne «Mot de passe oublié?» dans le shop, appelez le support de la boutique en ligne (061 204 66 90) ou écrivez-nous un courriel ([shop@bio-suisse.ch](mailto:shop@bio-suisse.ch)).

### **J'ai oublié mon numéro d'exploitation, que dois-je faire?**

Vous pouvez trouver votre numéro d'exploitation sur votre certificat Bourgeon ou sur diverses correspondances avec Bio Suisse. Si c'est urgent, appelez le support de la boutique en ligne (061 204 66 90) ou écrivez-nous un courriel ([shop@bio-suisse.ch](mailto:shop@bio-suisse.ch)).

### **Comment ça fonctionne, la boutique?**

[Mémo boutique en ligne](#)

### **Est-ce que je peux recommander des articles déjà commandés?**

Oui, vous pouvez retrouver tout ce que vous avez déjà commandé dans le système de la boutique en ligne sous «Commandes». En cliquant simplement sur «Commander à nouveau", vous pouvez commander le même article une nouvelle fois.

### **Pourquoi est-ce que je ne vois pas ce que coûte l'envoi?**

La boutique en ligne de Bio Suisse propose différents articles qui sont produits et livrés par différents fabricants. Les coûts d'envoi varient en fonction du type et du nombre d'articles commandés en même temps, et nous ne pouvons malheureusement pas les faire calculer automatiquement par le système.

Le petit matériel comme les blocs combinés, les étiquettes, les habits, les serviettes etc. sont emballés ensemble. Les cartons de barquettes pour les fruits doivent être envoyés un par un à cause de la structure des barquettes.

Les paquets ne dépassent en général pas 25 kg. Les sachets à nouer, les cabas en papier (grands/petits) et les sachets pour la farine sont en général empaquetés ensemble en paquets de 3 cartons, le papier d'emballage en paquets de 2 cartons au maximum. Les parasols et les panneaux en forex sont envoyés comme colis encombrants à cause de leurs dimensions. Nous essayons toujours de choisir le moyen de transport le plus avantageux.

Voici à titre d'exemple quelques commandes fréquentes et leur influence sur le poids et le coût des envois:

- 3 cartons de grands cabas en papier, poids 17 kg, coût CHF 10.25
- 2 cartons de grands cabas en papier, poids 11.2 kg, coût CHF 10.25
- 3 cartons de sachets à nouer, poids 18 kg, coût CHF 10.25
- 2 cartons de sachets à nouer, poids 12 kg, coût CHF 10.25
- 3 cartons de petits cabas en papier, poids 9 kg, coût CHF 10.25
- 2 cartons de petits cabas en papier, poids 6 kg, coût CHF 10.25
- 2 cartons de papier d'emballage, poids 20 kg, coût CHF 10.25
- 1 carton de papier d'emballage, poids 10 kg, coût CHF 10.25
- 1 carton de barquettes pour fruits de 250 g ou 500 g, poids unitaire 10 kg, coût CHF 10.25 par carton
- 2 blocs combinés, poids 0.46 kg, grande lettre, coût CHF 1.80
- 5 blocs combinés, poids 2.3 kg, coût CHF 7.18
- 10 blocs combinés, poids 4.6 kg, coût CHF 10.25

- 20 blocs combinés, poids 9.8 kg, coût CHF 10.25

Il existe trois classes tarifaires:

- jusqu'à 2 kg: CHF 7.18
- de 2 à 25 kg: CHF 10.25
- colis encombrants: CHF 26.-

Ces exemples ont pour but de montrer qu'il est parfois plus judicieux de commander un carton de plus si les frais de port restent identiques, et inversement une unité de moins parce que cela permet de faire baisser les frais de port. Il peut par exemple être judicieux de commander 9 unités de sachets à nouer au lieu de 10 puisque les cartons sont toujours regroupés par 3 pour être envoyés en un seul paquet et qu'il n'y a pas de quatrième envoi pour un seul carton. Nous devons attacher les cartons ensemble de manière solidaire car, dans le cas contraire, des suppléments peuvent être facturés. C'est pourquoi il peut arriver que des articles soient sortis de leur carton d'origine. Les livraisons peuvent être faites par camion si cela s'avère judicieux, mais cela dépend de la distance, du poids et du volume.

### **Les moyens publicitaires de la boutique sont-ils produits écologiquement?**

Les différents articles correspondent aux standards élevés de Bio Suisse. La production et la transformation se font autant que possible en Suisse ou en Europe. Les textiles sont en coton bio et tout le papier est certifié FSC. Les entreprises de production remplissent en outre les normes sociales et paient des salaires équitables. Veuillez aussi prendre note de [nos conditions générales d'utilisation \(CGU\)](#).

### **Quels sont les délais de livraison des moyens publicitaires commandés?**

La commande est normalement vérifiée, préparée, emballée puis expédiée dans les deux semaines. Si cela ne devait pas être possible, Bio Suisse prendrait contact avec le client. Le tampon pour les œufs ont un délai de livraison de 6 à 8 semaines. Veuillez aussi prendre note de [nos conditions générales d'utilisation \(CGU\)](#).