

## FAQ

### Questions fréquentes

#### Suis-je connecté(e) au shop SSO si j'utilise le lien [www.sso.ch](http://www.sso.ch) pour accéder au shop SSO ([www.sso-shop.ch](http://www.sso-shop.ch))?

Non! Même si vous vous êtes déjà connecté(e) dans l'espace membres sur [www.sso.ch](http://www.sso.ch), vous n'êtes pas automatiquement connecté(e) au shop.

Si vous n'avez pas encore de login pour le shop SSO, vous devez d'abord créer un nouveau compte. Vous pourrez ensuite vous connecter à l'aide de votre adresse e-mail et de votre mot de passe personnel.

#### Quand suis-je connecté(e)?

Vous êtes connecté(e) lorsque «Mon compte» apparaît:

The screenshot shows the SSO-Shop website. At the top right, there are links for 'Home', 'Panier d'achats', 'D', 'F', and 'I'. The SSO logo and 'SSO-Shop' text are prominently displayed. A navigation bar contains links for 'Médecin-dentiste', 'Equipe du cabinet', 'Patients', 'Formulaires', 'Promotion', and 'Bonnes affaires'. A large image of a person's teeth with a clear aligner is featured, with a text overlay about 'Blanchiment' (teeth whitening). Below this, there are sections for 'Produits populaires' (popular products) and 'Soins dentaires' (dental care). On the right side, a 'Bienvenue' (welcome) message is shown, followed by a search bar and a 'Mon compte' (my account) section. The 'Mon compte' section is highlighted with a red border and shows the user's name 'Markus Gubler' and options to 'Modifier mes données', 'Mes commandes', and 'Déconnexion'. At the bottom, there is a 'Questions' section.

## Je reçois un message d'erreur lorsque je souhaite commander un article ou le placer dans le panier.

Lorsque vous accédez à un article via la fonction «Recherche» et que vous saisissez directement la quantité à commander, un message d'erreur peut s'afficher. Veuillez d'abord cliquer sur le titre vert (titre de l'article).

The screenshot shows a search result page for 'rendez-vo'. The main content area has a search bar with 'rendez-vo' entered and a 'Recherche' button. Below the search bar, there is a section titled 'Rechercher "rendez-vo"' which displays a search result for 'Cartes « prochain rendez-vous »'. This result includes a thumbnail image of a dental appointment card, a brief description, and a 'Détail' link. To the right of the main content is a sidebar with navigation options: 'Recherche', 'Mon compte', and 'Panier'. The 'Mon compte' section shows the user's name 'Markus Gubler' and links for 'Modifier mes données', 'Mes commandes', and 'Déconnexion'. The 'Panier' section shows 'Le panier est vide'. At the bottom left of the main content area, there is a link to 'Imprimer cette page'.

## Pourquoi ne puis-je pas saisir le nombre d'articles (la case est grise)?

Il peut y avoir deux raisons à cela:

- Vous vous êtes connecté(e) au site SSO (www.sso.ch) avec votre nom et votre numéro de membre et avez accédé au shop SSO via le lien dans l'espace membres. Vous pensez donc être connecté(e).  
Le shop SSO (www.sso-shop.ch) est indépendant de l'espace membres SSO. Vous devez à nouveau vous connecter sous «Login» ou, si vous ne disposez pas encore de compte, vous devez «Créer un nouveau compte».
- Lors de votre enregistrement pour créer un nouveau compte («Créer un nouveau compte»), vous n'avez pas indiqué votre numéro de membre. Les articles signalés «Pour membres SSO exclusivement» ne sont disponibles que pour les membres SSO. Vous devez dès lors saisir votre numéro de membre dans votre compte utilisateur.

## Comment puis-je ouvrir un nouveau compte?

Vous pouvez ouvrir un nouveau compte en vous rendant sur «Login» (à droite sur la page) → Créer un nouveau compte. Veuillez saisir les informations requises (le numéro SSO est important pour les membres). Vous recevrez ensuite un e-mail contenant votre login, c'est-à-dire votre adresse e-mail et votre mot de passe. Conservez soigneusement ces données.

**J'ai oublié mon mot de passe. Que faire?**

Rendez-vous sur «Login» (à droite sur la page) et exigez un nouveau mot de passe sur → Mot de passe oublié. Vous recevrez le nouveau mot de passe par e-mail.

**Que faire si, pendant que je crée un nouveau compte, je reçois ce message d'erreur et que je ne peux pas finaliser la création de mon compte?**

---

**Mon compte**

---

Votre adhésion à la SSO n'a pas pu être vérifiée. Veuillez vérifier votre n° SSO ou vous adresser à la centrale de documentation.

Si vous recevez ce message d'erreur, nous vous prions de contacter le Service de presse et d'information de la SSO à Berne (téléphone 031 310 20 80 ou e-mail [info@sso-shop.ch](mailto:info@sso-shop.ch)).

Berne, le 15 octobre 2014 bc

forum\_Server:•Websites:SSO-Shop:FAQ:FAQ-SSO-online-Shop-f.docx