

Base de connaissances Revente - Livraison

Table des matières

Fonctionnement de l'ARBS.....	4
Qu'est-ce qu'un adhérent ?.....	4
Qu'est-ce qu'une SPL (Solution Pack Livres) /SSA (Solution Sac Allégé) ?	4
Qu'est-ce que la 2 ^{ème} échéance ?	4
Qu'est-ce qu'un cahier de TP (Travaux Pratiques) ?	4
Revente - Organisation de la revente en établissement.....	4
Les adhérents sont-ils prévenus de notre passage dans l'établissement lors de la revente ?	4
Où faut-il coller les affiches de l'ARBS ?	5
Il manque des tables pour stocker dans la salle, à qui doit-on s'adresser ?	5
Faut-il mettre des affiches sur les tables ?	5
Revente – Comment revendre ses livres à l'ARBS ?.....	5
L'adhérent ou les parents ne peuvent se déplacer lors de la revente ?	5
L'adhérent ou les parents ne peuvent se déplacer lors de la permanence de revente ?	5
Il manque un livre ou plusieurs livres lors de la revente, que faire ?	5
L'adhérent me rend un ou plusieurs livres abimés, que faire ?	5
L'adhérent se présente pour revendre ses livres lors d'un créneau différent du sien, que faire ?	5
L'adhérent a oublié un livre chez lui, peut-il revenir le jour même ?	6
L'adhérent peut-il revendre des ouvrages d'un autre adhérent ?	6
L'adhérent peut-il revendre plusieurs exemplaires du même ouvrage ?	6
L'adhérent redouble et veut conserver ses livres, que doit-il faire ?.....	6
Doit-on remettre un reçu à l'adhérent ? À quoi sert-il ?.....	6
Qu'est-ce qu'une permanence de revente ?.....	6
Quelle est la date limite de revente des ouvrages auprès de l'ARBS ?	6
Il manque une étiquette dans un manuel, que faire ?	6
Revente - 2 ^{ème} échéance et modes de règlement	6
L'adhérent ne veut pas revendre un ou plusieurs livres, a-t-il le droit ?	7
L'adhérent n'a pas revendu un ou plusieurs ouvrages, comment fait-il pour régler sa deuxième échéance ?.....	7
Peut-on accepter un règlement dans l'établissement ?	7
À quelle adresse envoyer les règlements ?	7
Revente - Gestion du stock d'ouvrages en établissement	7
Les manuels doivent-ils tous être découverts ?	7
Un livre ou plusieurs manuels sont trop abimés, que faire ?.....	7

Peut-on jeter les livres abimés directement dans l'établissement ?	7
Tous les manuels doivent-ils être consolidés avec du scotch ?	7
Comment les manuels doivent-ils être rangés ?	8
Peut-on jeter nos poubelles dans l'établissement ?	8
Qu'est-ce qu'un « manuel supprimé » ?	8
Qu'est-ce qu'un « nouveau choix » ?	8
Qu'est-ce que le « besoin » ?	8
Que doit-on faire des manuels trouvés dans l'établissement ?	8
L'étiquette tag d'un livre ne parvient pas à être lue ou est arrachée, que faire ?	8
Livraison - Commander sur www.arbs.com	8
À partir de quand les parents peuvent-ils passer commande sur notre site ?	8
Livraison - Préparation des collections	8
Qu'est-ce qu'un carton de réapprovisionnement ?	9
Est-ce que je dois conserver les bons de réappro ?	9
Est-ce que je dois conserver les bons de livraison du libraire fournisseur ?	9
Est-ce que je dois mettre des étiquettes dans les TP ?	9
Comment distinguer un livre d'un TP ?	9
Que faire quand l'ISBN de l'ouvrage reçu dans une commande libraire est différent de celui attendu sur la commande ?	9
Que faire quand la commande libraire est incomplète ?	9
La commande libraire comporte un ou plusieurs ouvrages abimés, que faire ?	9
Que faire quand il y a des ouvrages en trop dans la commande libraire ?	9
À quoi sert le bon de préparation ?	9
Peut-on mettre les spécialités et options en sachet ?	10
Que faire quand il manque des ouvrages du tronc commun (sachet incomplet) ?	10
Livraison - Organisation de la livraison en établissement	10
Les adhérents sont-ils prévenus de notre passage dans l'établissement ?	10
Qu'est-ce que la date du 15 aout ?	10
Doit-on livrer la SSA en même temps que la SPL ?	10
L'adhérent ou les parents ne peuvent se déplacer dans l'établissement pour récupérer leur commande, que faire ?	10
Livraison – Modalités de livraison	11
Qu'est qu'une livraison nominative	11
L'adhérent n'a pas passé sa commande et se présente lors de la livraison, que faire ?	11
L'adhérent se présente pour récupérer sa commande lors d'un créneau différent du sien, que faire ?	11
L'adhérent peut-il récupérer la commande d'un autre adhérent ?	11

Peut-on laisser les commandes réglées au correspondant de l'établissement ?	11
Livraison – Comment payer sa commande ou son solde ?	11
L'adhérent n'a pas réglé ou partiellement réglé sa commande, que faire ?	11
L'adhérent a réglé sa commande mais présente encore un solde débiteur, que faire ?	12
Quels sont les moyens de paiement acceptés par l'ARBS dans les établissements ?	12
L'adhérent peut-il régler en espèces sur place ?	12
Le parent peut-il donner un seul chèque pour plusieurs élèves adhérents ?	12
Livraison – Dispositifs aide région	12
Qu'est-ce qu'un dispositif d'aide région aux jeunes ?	12
Comment obtenir son dispositif d'aide région pour la première fois ?	13
Comment recharger son dispositif d'aide région les années suivantes ?	13
Que peut-on régler avec le dispositif d'aide région ?	13
Comment payer sa commande avec son dispositif d'aide ?	13
L'adhérent n'a pas son dispositif d'aide avec lui, que faire ?	13
Livraison – Livraison partielle	13
Il manque un ouvrage ou plusieurs ouvrages lors de la livraison, que faire ?	13
Livraison – Annulation ou retour d'une commande	13
L'adhérent se présente lors de la livraison en établissement mais s'est trompé dans sa commande, que faire ?	14
L'adhérent veut annuler sa commande, que faire ?	14
L'élève a commandé une SPL et une SSA mais ne veut plus de sa SSA, que faire ?	14
L'adhérent ne veut plus d'un ou plusieurs ouvrages de sa commande, que faire ?	14

Fonctionnement de l'ARBS

Qu'est-ce qu'un adhérent ?

Ce terme désigne l'élève inscrit dans un établissement scolaire et devenu membre de l'ARBS, c'est-à-dire ayant adhéré pour la durée de l'année scolaire aux statuts de l'ARBS et ayant versé sa cotisation annuelle. Lorsque l'élève est mineur et non émancipé, son adhésion et le paiement de sa cotisation sont réalisés en son nom et pour son compte par son représentant légal.

Qu'est-ce qu'une SPL (Solution Pack Livres) /SSA (Solution Sac Allégé) ?

Il s'agit d'une collection complète de livres scolaires conforme aux listes arrêtées par l'établissement et personnalisable selon les besoins des adhérents.

SPL : La Solution Pack Livres est la collection de livres scolaires principale.

SSA : La Solution Sac Allégé est un second jeu de livres scolaires facultatif.

- Qu'est-ce que la 1^{ère} échéance ?

Le paiement de chaque solution pack livres se fait en deux temps :

Une première échéance et une seconde échéance.

La première échéance correspond à un premier règlement partiel des ouvrages. Son règlement est exigible au plus tard le premier jour de la livraison des ouvrages. Son montant est communiqué lors du passage de la commande.

Qu'est-ce que la 2^{ème} échéance ?

En fin d'année scolaire, notre association s'engage à racheter les manuels que nous avons vendus à nos adhérents en début d'année scolaire, dès lors qu'ils souhaitent les revendre et qu'ils sont en bon état.

S'ils en font le choix, le montant de leur rachat vient compenser leur deuxième échéance.

Qu'est-ce qu'un cahier de TP (Travaux Pratiques) ?

Un TP peut être un consommable ou non, vendu à l'adhérent et qui ne fait pas l'objet d'une revente par l'adhérent à l'ARBS en fin d'année scolaire (absence de 2^{ème} échéance).

Ex : dictionnaire, cahier d'activités, livre de lecture, mémo, etc...

Revente - Organisation de la revente en établissement

Les adhérents sont-ils prévenus de notre passage dans l'établissement lors de la revente ?

L'établissement communique les dates et horaires aux adhérents à l'aide d'une circulaire.

Les dates de passage sont consultables sur notre site web www.arbs.com, rubrique « mon calendrier » à partir du mois de mai de l'année scolaire en cours.

Où faut-il coller les affiches de l'ARBS ?

Les affiches seront collées sur la porte de la salle où à lieu la revente, de façon visible pour les élèves. Veiller à respecter le support sur lequel sont collées les affiches.

Il manque des tables pour stocker dans la salle, à qui doit-on s'adresser ?

Il faut s'adresser au correspondant ARBS dans l'établissement ou à la vie scolaire.

Faut-il mettre des affiches sur les tables ?

Oui, en indiquant le niveau et la classe pour faciliter le rangement des ouvrages.

Revente – Comment revendre ses livres à l'ARBS ?

L'adhérent ou les parents ne peuvent se déplacer lors de la revente ?

Ils peuvent se présenter à la permanence de revente dans l'établissement s'il y en a une.

L'adhérent ou les parents ne peuvent se déplacer lors de la permanence de revente ?

Ils ont la possibilité d'envoyer leurs ouvrages par voie postale au siège de l'ARBS ou de prendre rendez-vous sur notre site www.arbs.com pour revendre leurs ouvrages dans nos locaux avant le 31 juillet de l'année scolaire en cours.

Il manque un livre ou plusieurs livres lors de la revente, que faire ?

L'adhérent peut se représenter à la permanence pour revendre les ouvrages manquants. Il peut également les retourner par voie postale ou prendre rendez-vous sur notre site www.arbs.com pour les déposer dans nos locaux jusqu'au 31 juillet de l'année en cours.

L'adhérent me rend un ou plusieurs livres abimés, que faire ?

Il faut vérifier l'état d'ancienneté des ouvrages. Si ceux-ci ont été vendus neufs lors de la rentrée scolaire précédente, leur revente ne sera pas acceptée.

L'adhérent se présente pour revendre ses livres lors d'un créneau différent du sien, que faire ?

L'adhérent peut revendre ses ouvrages dès lors qu'une équipe ARBS est présente dans l'établissement.

L'adhérent a oublié un livre chez lui, peut-il revenir le jour même ?

Oui, l'adhérent peut se présenter à nouveau durant le temps de présence prévu pour la revente.

L'adhérent peut-il revendre des ouvrages d'un autre adhérent ?

Oui, un adhérent peut se faire représenter par un tiers de confiance lors de la revente de ses ouvrages.

L'adhérent peut-il revendre plusieurs exemplaires du même ouvrage ?

Si l'adhérent souhaite revendre un ou plusieurs ouvrages de la même référence, on vérifiera au préalable s'il figure sur l'étiquette les nom et prénom de l'adhérent à qui appartiennent ses ouvrages afin de valider leur revente. Dans le cas contraire, ils seront mis de côté et retournés à l'entrepôt avec la mention « À Visu Scanner ».

L'adhérent redouble et veut conserver ses livres, que doit-il faire ?

L'adhérent peut choisir de ne pas revendre ses ouvrages mais devra régler la 2^{ème} échéance des ouvrages non revendus. En cas de redoublement, il peut parfois être plus intéressant pour l'adhérent de revendre ses ouvrages et de passer une nouvelle commande afin qu'il s'assure d'obtenir une collection conforme à la liste arrêtée par l'établissement.

Doit-on remettre un reçu à l'adhérent ? À quoi sert-il ?

Le reçu de revente doit être donné obligatoirement à l'élève. Il sert de preuve de revente des manuels scolaires en cas de litige.

Qu'est-ce qu'une permanence de revente ?

Il s'agit de la dernière date de passage de nos équipes dans l'établissement durant laquelle les élèves retardataires peuvent encore revendre leurs ouvrages.

Quelle est la date limite de revente des ouvrages auprès de l'ARBS ?

Les adhérents peuvent revendre leurs ouvrages auprès de l'ARBS jusqu'au 31 juillet de l'année scolaire en cours.

Il manque une étiquette dans un manuel, que faire ?

Ce manuel doit être mis de côté et sera retourné à l'entrepôt avec la mention « SANS TAG »

Revente - 2^{ème} échéance et modes de règlement

L'adhérent ne veut pas revendre un ou plusieurs livres, a-t-il le droit ?

Oui, l'adhérent peut choisir de ne pas revendre un ou plusieurs ouvrages mais devra régler la 2ème échéance des ouvrages non revendus.

L'adhérent n'a pas revendu un ou plusieurs ouvrages, comment fait-il pour régler sa deuxième échéance ?

- L'adhérent peut régler par carte bancaire sa 2ème échéance dès le lendemain de sa revente depuis son espace personnel. Il recevra également par voie postale début août un courrier l'invitant à procéder au règlement de sa 2^{ème} échéance par chèque, virement ou carte bancaire depuis son espace personnel sur notre site www.arbs.com.

Peut-on accepter un règlement dans l'établissement ?

Oui, il est possible de recevoir un règlement par chèque dans l'établissement.

À quelle adresse envoyer les règlements ?

ARBS, CS55055 MARCQ EN BAROEUL

Revente - Gestion du stock d'ouvrages en établissement

Les manuels doivent-ils tous être découverts ?

Oui, pour des questions d'hygiène et de remise en état du stock, tous les manuels seront découverts.

Un livre ou plusieurs manuels sont trop abimés, que faire ?

Ces manuels seront retournés à l'entrepôt avec la mention « REBUT » afin d'être valorisés. Un tri poussé du stock permet d'assurer une prestation de qualité auprès des adhérents de l'ARBS.

Peut-on jeter les livres abimés directement dans l'établissement ?

Non, les manuels abimés doivent être sortis de notre stock informatiquement avant d'être mis au rebut. Ils doivent tous être retournés à l'entrepôt avec la mention « REBUT ».

Tous les manuels doivent-ils être consolidés avec du scotch ?

Oui, tous les manuels doivent être consolidés avec du scotch afin de rallonger leur durée de vie.

Comment les manuels doivent-ils être rangés ?

Les manuels sont rangés par niveau puis par référence. Les matières obligatoires d'un côté et les options, spécialités ou langues de l'autre. Il faut respecter au maximum l'ordre indiqué sur le document « Inventaire sachet » afin de faciliter l'inventaire

Peut-on jeter nos poubelles dans l'établissement ?

Oui, il est possible de jeter nos poubelles dans l'établissement avec l'accord de ce dernier. Une benne est toutefois disponible au siège de l'ARBS pour y jeter tous les déchets.

Qu'est-ce qu'un « manuel supprimé » ?

C'est un manuel qui ne sera plus utilisé par l'établissement à la rentrée suivante. Ces manuels devront être ramenés à l'entrepôt.

Qu'est-ce qu'un « nouveau choix » ?

Il s'agit d'une nouvelle référence choisie pour la rentrée suivante et qui n'est pas encore présente dans l'établissement

Qu'est-ce que le « besoin » ?

Il s'agit du nombre de livres dont l'établissement aura besoin à la rentrée suivante.

Que doit-on faire des manuels trouvés dans l'établissement ?

Une revente sera réalisée au nom et prénom de l'adhérent présents sur l'étiquette du manuel s'il y en a. Dans le cas contraire, ils seront retournés à l'entrepôt avec la mention « À Visu Scanner ».

L'étiquette tag d'un livre ne parvient pas à être lue ou est arrachée, que faire ?

Si l'étiquette n'est pas lue, mettre l'ouvrage dans le carton « A VISUSCANER ». Si l'étiquette est arrachée, mettre l'ouvrage dans le carton « SANS TAG »

Livraison - Commander sur www.arbs.com

À partir de quand les parents peuvent-ils passer commande sur notre site ?

Dès que l'établissement a arrêté définitivement ses listes d'ouvrages pour la rentrée prochaine, généralement début juin. Un message invite les parents à revenir plus tard pour réaliser leur commande quand la liste de classe n'est pas encore validée par l'établissement.

Livraison - Préparation des collections

Qu'est-ce qu'un carton de réapprovisionnement ?

Le réapprovisionnement constitue l'ensemble des ouvrages provenant du stock de l'ARBS. Ces ouvrages comportent déjà une étiquette et ont déjà été renforcés avec du scotch.

Est-ce que je dois conserver les bons de réappro ?

Un bon de réappro, une fois les quantités contrôlées, doit être conservé et rangé dans la pochette établissement pour être ramenée au bureau.

Est-ce que je dois conserver les bons de livraison du libraire fournisseur ?

Un bon de livraison libraire doit être systématiquement conservé et rangé dans la pochette établissement après chaque déballage afin d'être ramené au bureau.

Est-ce que je dois mettre des étiquettes dans les TP ?

Aucune étiquette ne doit être collée dans les TP. L'ouvrage est conservé par l'adhérent.

Comment distinguer un livre d'un TP ?

Un TP est payé intégralement et conservé par l'adhérent. Il ne figure pas dans la liste des ouvrages revendus à l'ARBS. Il ne possède donc pas d'étiquette RFID à l'intérieur. En cas de doute, la nature de l'ouvrage est précisée sur le bon de commande ARBS.

Que faire quand l'ISBN de l'ouvrage reçu dans une commande libraire est différent de celui attendu sur la commande ?

Dans cette hypothèse, il est obligatoire de contacter le responsable d'unité afin de confirmer qu'il s'agit du bon ouvrage ou non.

Que faire quand la commande libraire est incomplète ?

Il peut s'agir d'un reliquat qui sera livré ultérieurement par le libraire. Si le bon du libraire indique que la commande est complète et que toutefois la quantité réceptionnée n'est pas la bonne, on l'indiquera sur le bon de livraison et l'on en informera le responsable d'unité.

La commande libraire comporte un ou plusieurs ouvrages abimés, que faire ?

Ces ouvrages seront décomptés des quantités à réceptionner et mis de côté pour être remis au responsable d'unité pour échange auprès du libraire.

Que faire quand il y a des ouvrages en trop dans la commande libraire ?

Ces ouvrages ne seront pas comptabilisés dans la commande et seront remis au responsable d'unité afin d'être retournés au libraire.

À quoi sert le bon de préparation ?

Le bon de préparation permet d'indiquer à l'adhérent la liste des ouvrages présents dans la classe. Attention, toutes les références présentes sur ce bon ne font pas toutes l'objet d'une commande par l'adhérent.

Peut-on mettre les spécialités et options en sachet ?

Les ouvrages de spécialité et option ne seront jamais mis dans le sachet du tronc commun des matières obligatoires. Il est possible toutefois de mettre en sachet une seule et même spécialité ou option si celle-ci comporte plusieurs ouvrages.

Que faire quand il manque des ouvrages du tronc commun (sachet incomplet) ?

Les sachets seront tout de même fermés avec du scotch et mis de côté pour être distingués des sachets complets. On ne notera rien sur le bon de préparation à l'intérieur.

Livraison - Organisation de la livraison en établissement

Les adhérents sont-ils prévenus de notre passage dans l'établissement ?

Oui, un calendrier des dates de livraison dans l'établissement est disponible à la consultation sur notre site www.arbs.com. Les dates de livraison sont également communiquées lors du passage de la commande ainsi que sur l'espace personnel de l'adhérent sur notre site www.arbs.com.

Qu'est-ce que la date du 15 aout ?

Après cette date, la livraison gratuite en établissement n'est plus possible. Toutes les solutions papier commandées sur notre site feront l'objet d'un envoi, soit en point de retrait, soit à domicile, par notre partenaire Chronopost. Le choix du mode de livraison sera donc à préciser lors du passage de la commande. Les frais d'expédition seront à charge des adhérents.

Doit-on livrer la SSA en même temps que la SPL ?

La SSA doit être remise en même temps que la SPL lors de la livraison en établissement si elle est commandée avant le 15 août.

L'adhérent ou les parents ne peuvent se déplacer dans l'établissement pour récupérer leur commande, que faire ?

La commande peut être récupérée lors de la session de livraison suivante ou par un tiers de confiance.

Livraison – Modalités de livraison

Qu'est qu'une livraison nominative

Il s'agit d'une livraison individualisée réalisée à l'aide d'une étiquette nominative collée sur le sachet. Le sachet sera remis par l'établissement ou déposés dans la classe de l'élève adhérent lors de la rentrée des classes. Elle est à différencier de la livraison en main propre en présence de l'élève.

L'adhérent n'a pas passé sa commande et se présente lors de la livraison, que faire ?

Malheureusement, il n'est pas possible de passer commande sur place. On invitera l'adhérent à passer sa commande sur notre site www.arbs.com.

L'adhérent se présente pour récupérer sa commande lors d'un créneau différent du sien, que faire ?

Il est possible de remettre sa commande à l'adhérent même s'il se présente lors d'un créneau qui n'était pas initialement le sien.

L'adhérent peut-il récupérer la commande d'un autre adhérent ?

Il est possible de récupérer la commande d'un autre adhérent si celui-ci présente les justificatifs nécessaires et que la commande est bien réglée.

Peut-on laisser les commandes réglées au correspondant de l'établissement ?

Cette possibilité est à valider avec le responsable ARBS. Il est possible, si le correspondant l'accepte, de laisser les collections de livres des élèves en règle ne s'étant pas présentés pour en faire la récupération. On s'assurera toutefois que ces élèves sont bien scolarisés dans l'établissement afin d'éviter de laisser une commande sur place qui ne sera jamais récupérée.

Livraison – Comment payer sa commande ou son solde ?

L'adhérent n'a pas réglé ou partiellement réglé sa commande, que faire ?

On invitera l'adhérent à régler sa commande sur place par chèque ou à l'aide du dispositif d'aide financière proposée par la région. L'adhérent peut également finaliser son règlement par carte bancaire depuis son espace personnel sur notre site www.arbs.com et présenter son reçu de débit de carte bancaire à nos équipes.

L'adhérent a réglé sa commande mais présente encore un solde débiteur, que faire ?

Un adhérent peut présenter un compte débiteur malgré une commande entièrement réglée. Il peut s'agir d'un solde issu d'une revente incomplète précédente. On invitera l'élève à régulariser sa situation à l'aide d'un règlement par carte bancaire depuis son espace personnel ou par chèque afin de pouvoir récupérer sa nouvelle commande.

Quels sont les moyens de paiement acceptés par l'ARBS dans les établissements ?

L'ARBS accepte les règlements par chèque ou par dispositif d'aide région sur place.

L'adhérent peut-il régler en espèces sur place ?

Le règlement en espèces n'est pas accepté sur place mais peut être réalisé uniquement au siège de notre association à Marcq en Baroeul.

Le parent peut-il donner un seul chèque pour plusieurs élèves adhérents ?

L'adhérent peut présenter un seul chèque de règlement pour un ou plusieurs élèves. On n'oubliera pas d'indiquer les nom, prénom et code des élèves concernés au dos du chèque.

Livraison – Dispositifs aide région

Qu'est-ce qu'un dispositif d'aide région aux jeunes ?

Les régions Haut-de-France et Normandie mettent à disposition des élèves du lycée une aide financière à l'acquisition des manuels scolaires présentée sous la forme d'une carte ou d'un QR code dont le débit peut être réalisé dans les établissements par nos équipes, auprès des agents d'accueil de nos antennes ARBS ou en ligne directement lors du passage de la commande.

Pour les Hauts-de-France :

- Nom du dispositif : carte Génération HDF
- Montants : 100 € par an pour les classes de 2^{nde} et 55 € pour les classes de 1^{ère} et Terminale des lycées général, technologique et professionnel.
- Aspect : une carte pouvant être débitée sur place ou en ligne lors du passage de la commande

Pour la région Normandie :

- Nom du dispositif : Atouts Normandie
- Montants : 70 € par an pour les classes du lycée général et technologique. 40 € par an pour les classes du lycée professionnel.
- Aspect : QR code à présenter sur place ou à renseigner en ligne lors de la commande

Comment obtenir son dispositif d'aide région pour la première fois ?

La demande doit être réalisée par les familles sur le site internet dédié de chaque région :

<https://atouts.normandie.fr/>

<https://partenaires.cartegeneration.hautsdefrance.fr/>

Comment recharger son dispositif d'aide région les années suivantes ?

- Pour les Hauts-de-France :

Le rechargement de la carte Génération HDF est réalisé par le lycée dans lequel est scolarisé l'adhérent qui renouvelle lui-même les droits des élèves scolarisés à la rentrée.

Pour la région Normandie :

Il n'y a pas de rechargement. Chaque adhérent doit renouveler tous les ans sa demande de dispositif d'aide directement auprès de la région Normandie.

Que peut-on régler avec le dispositif d'aide région ?

Il n'est possible que de régler sa commande de manuels scolaires. L'adhésion de 6 € ou les frais de livraison ne peuvent être réglés via ce dispositif.

Comment payer sa commande avec son dispositif d'aide ?

L'adhérent peut utiliser son dispositif d'aide lors du passage de sa commande sur notre site, depuis le site dédié de la région ou sur place devant nos équipes lors de la livraison en établissement.

L'adhérent n'a pas son dispositif d'aide avec lui, que faire ?

L'adhérent peut revenir lors de la permanence de livraison ou présenter un chèque bancaire pour solder sa commande afin d'en faire la récupération.

Livraison – Livraison partielle

Il manque un ouvrage ou plusieurs ouvrages lors de la livraison, que faire ?

Il suffit de noter le ou les ouvrages non livrés comme tels sur l'outil mobilité. Ils seront remis plus tard à l'adhérent dans l'établissement ou envoyés par voie postale au domicile au plus tard sous quinzaine.

Livraison – Annulation ou retour d'une commande

L'adhérent se présente lors de la livraison en établissement mais s'est trompé dans sa commande, que faire ?

L'adhérent s'est trompé de classe dans sa commande et souhaite la modifier. Il ne faut pas lui remettre sa commande. Il lui suffit d'annuler sa commande depuis son espace personnel le jour suivant notre passage dans l'établissement. Il pourra en passer une autre et demander le remboursement de sa commande précédente depuis son espace personnel sur notre site www.arbs.com.

L'adhérent veut annuler sa commande, que faire ?

L'adhérent ne veut plus de sa commande et souhaite l'annuler. Il ne faut pas lui remettre sa commande. Il lui suffit d'annuler sa commande depuis son espace personnel le jour suivant notre passage dans l'établissement. Il pourra demander le remboursement de sa commande depuis son espace personnel sur notre site www.arbs.com.

L'élève a commandé une SPL et une SSA mais ne veut plus de sa SSA, que faire ?

Il suffit de ne pas lui remettre sa commande de SSA et de ne lui remettre que sa SPL. Il lui suffit ensuite d'annuler sa commande de SSA depuis son espace personnel le jour suivant notre passage dans l'établissement. Il pourra demander le remboursement de sa commande de SSA depuis son espace personnel sur notre site www.arbs.com.

L'adhérent ne veut plus d'un ou plusieurs ouvrages de sa commande, que faire ?

L'adhérent peut refuser la livraison d'un ou plusieurs ouvrages uniquement s'il s'agit d'ouvrages de spécialité ou d'option. Il suffit de cocher « annulation par l'élève » sur l'outil mobilité. Les ouvrages issus du lot de matières obligatoires ne peuvent pas faire l'objet d'un refus de livraison.