



Boutique du cœur

eStore

Guide de l'utilisateur



Table des matières

Aperçu.....	3
Le eStore.....	3
Se connecter	Error! Bookmark not defined.
Accueil	4
Consultation des produits	4
<i>Catégories de produits</i>	4
<i>Fonction de recherche</i>	5
Description du produit.....	6
Passer une commande.....	6
Panier d'achat.....	7
Page d'expédition	7
<i>Informations de livraison</i>	7
<i>Sélectionnez votre méthode d'expédition</i>	8
<i>Instructions spéciales</i>	8
<i>Informations de facturation</i>	8
Page Options de paiement	9
<i>Sélectionnez vos options de paiement</i>	9
Vérifier et confirmer page	9
<i>Résumé de la commande finale</i>	9
Confirmation de commande.....	10
Confirmation par courriel	11
Attribution du code de licence ou Courriel	12
Foire aux questions (FAQ).....	13

Aperçu

Ce guide de l'utilisateur vous fournira des instructions et des informations utiles pour naviguer dans l'eStore afin de vous permettre d'acheter du matériel.

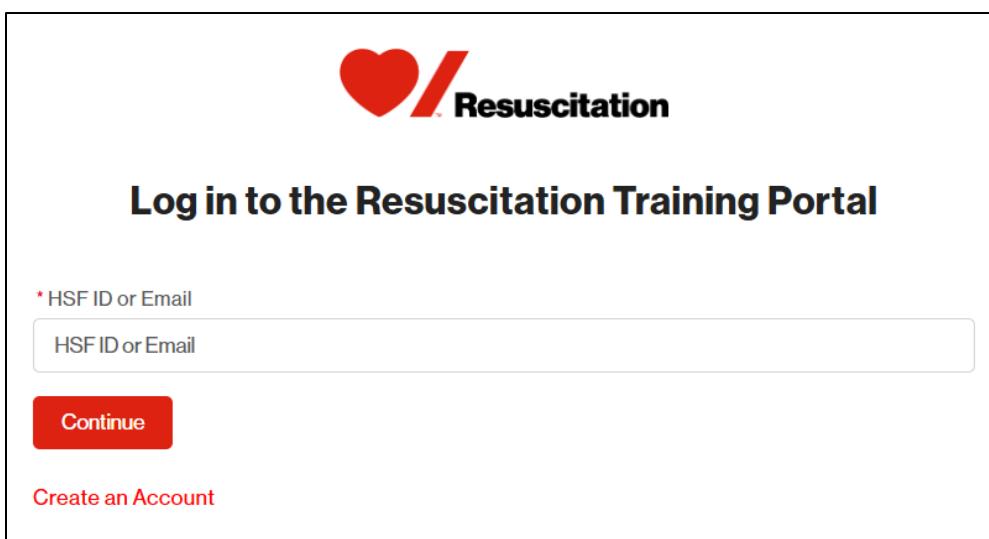
Se Connecter

Pour accéder à la boutique en ligne (eStore), rendez-vous à l'adresse suivante : <https://hsf.gilmoreglobal.com>. Dans le coin supérieur droit, sous Connexion, cliquez sur « **Connexion avec Cœur+AVC** »



The screenshot shows a red rectangular button labeled "Connexion avec Cœur+AVC" with a small icon of three dots above it. This button is positioned at the bottom of the login form, below the "Connexion" button and the "Mot de passe oublié" link.

Vous serez redirigé vers le Portail de Résuscitation.



The screenshot shows the "Resuscitation" logo with a heart icon and the text "Resuscitation". Below it is the heading "Log in to the Resuscitation Training Portal". There is a field labeled "HSF ID or Email" with a red asterisk indicating it is required. A "Continue" button is below the field, and a "Create an Account" link is at the bottom left.

Une fois vos informations saisies, vous serez ramené à la boutique, connecté à votre compte.



G I L M O R E G L O B A L

Accueil

À partir de la page d'accueil, vous pouvez parcourir les produits, naviguer dans Mon compte pour trouver les rapports, les commandes passées, le carnet d'adresses, etc.

The screenshot shows the homepage of the eStore. At the top, there is a red navigation bar with language options "FR ▾" and "CAD", and links for "Contact Us/ Help", "Mon compte", and "Panier (0)". Below the navigation bar is the "Cœur+AVC." logo, which includes a red heart icon and the text "Cœur+AVC.". To the right of the logo is a search bar with a magnifying glass icon. Below the logo, there are five category links: "Premiers Soins/RCP", "SIR", "SARC", "SARP/PEARS", and "Plus". A large image below these links shows a medical professional in blue scrubs and gloves performing CPR on a patient who is wearing a clear oxygen mask. There are navigation arrows on either side of the main image.

MAGASIN DU COEUR

Ensemble, éliminons les maladies du cœur et les AVC pour vivre en santé.

Consultation des produits

Il y a plusieurs façons de voir les produits dans le magasin.

Catégories de produits

Les catégories de produits se trouvent en haut de la page. Ces catégories contiennent les produits actuellement disponibles à la commande dans le eStore.

Premiers Soins/RCP

SIR

SARC

SARP/PEARS

Plus

Si vous connaissez l'emplacement du produit que vous recherchez, vous pouvez utiliser ces catégories pour approfondir votre recherche jusqu'à ce que vous trouviez le produit souhaité.

[Premiers Soins/RCP](#)

[SIR](#)

Premiers soins >

Cardio-secours sur la
RCR et le DEA >



G I L M O R E G L O B A L

Fonction de recherche

En haut à droite du magasin, il y a une zone de texte dans laquelle vous pouvez effectuer une recherche. Entrez la référence, le titre, le mot-clé, etc. dans la zone de texte. Les résultats de la recherche seront énumérés pour faciliter la consultation.

Si vous entrez un mot tel que "ensemble", vous verrez tous les articles contenant "ensemble".

De là, vous pouvez filtrer les résultats en utilisant le tri par, l'affichage et les produits par page.

Filtrer Visualiser Par page 9 Articles | [Visualiser tout](#)

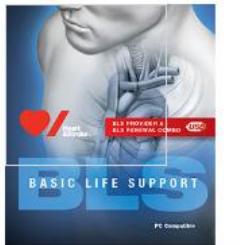
Ensemble RCR à tout Moment #RE1500B-NAP \$0.00 CAD Ajouter au panier	Ensemble de manuel de l'instructeur de SIR #RE3315 \$67.95 CAD Options d'achat	Ensemble de DVD de SIR #RE3345 \$94.95 CAD Options d'achat



G I L M O R E G L O B A L

Description du produit

Le nom et l'image du produit font office de lien. En cliquant sur ce lien, un synopsis du produit sélectionné s'affiche. Cette page affiche toutes les informations relatives au produit dans le synopsis, mais peut également contenir une description et/ou des instructions spéciales (le cas échéant).



2015 – BLS Provider & Renewal USB – Bilingual Bundle (Ensemble bilingue)

RE3355B-USB

\$142.42 CAD

En stock (46 Disponible)

[Ajouter au panier](#)[Aperçu](#)[Description](#)

2015 – BLS Provider & Renewal USB – Bilingual Bundle (Ensemble bilingue)

Passer une commande

Il existe deux façons différentes d'ajouter un produit à votre panier.

1. Dans la liste des produits, vous pouvez cliquer sur "Ajouter au panier" et vous êtes amené à votre panier où vous pouvez modifier la quantité que vous souhaitez commander. Lorsque vous modifiez la quantité, assurez-vous de cliquer sur "Mettre à jour".
2. À partir de la page de détail du produit, vous pouvez ajuster la quantité que vous souhaitez commander et cliquer sur "Ajouter au panier", ce qui vous amènera à votre panier.



G I L M O R E G L O B A L

Panier d'achat

Les articles seront ajoutés à votre panier, et vous verrez la valeur totale de tous les articles dans le sous-total.

Votre panier

Passer à la caisse

PRODUIT	QUANTITÉ	PRIX
2015 – BLS Provider & Renewal USB – Bilingual Bundle (Ensemble bilingue) #RE3355B-USB	- 1 +	Prix unitaire: \$142.42 Sous-total: \$142.42

[Supprimer du panier](#)

[Vider le panier](#)

Continuer vos achats

Sous-total (1 articles): \$142.42 CAD

Passer à la caisse

De là, vous pouvez continuer vos achats ou passer à la caisse.

Page d'expédition

Entrez les informations de livraison

A cette étape, il vous sera demandé d'entrer les informations de Livraison. Si les informations d'expédition remplies automatiquement sont correctes, continuez en faisant défiler vers le bas.

De là, vous pouvez accéder à votre carnet d'adresses personnel ou votre entreprise, ou vous pouvez ajouter une nouvelle adresse

Adresse de livraison

[Modifier l'adresse](#)

DEMO USER

Gilmore Global
120 Herzberg Road
Ottawa, Ontario K2K3B7
Canada
📞 800.795.6661
✉️ grierson@gilmore.ca

- OU - Sélectionnez une adresse différente de votre carnet d'adresses

- OU - Livrer à une nouvelle adresse



G I L M O R E G L O B A L

Sélectionnez votre méthode d'expédition

Dans le menu déroulant, les méthodes d'expédition disponibles en fonction de l'adresse de livraison vous sont proposées.

Vous avez également l'estimation de l'expédition et la date de livraison.

Sélectionnez votre méthode d'expédition

Méthode d'expédition

Veuillez sélectionner une option

Instructions spéciales

Le champ Instructions spéciales peut être utilisé pour saisir des commentaires spécifiques à la livraison de commande particulière.

Instructions spéciales (optionnelle)

Informations de facturation

Sous Instructions spéciales, vous verrez votre adresse de facturation ajoutée. Identique à l'adresse de livraison sera automatiquement sélectionnée.

Définissez votre adresse de facturation

Même que l'adresse de livraison

Adresse de facturation

Adresse de facturation

Gilmore Global
120 Herzberg Road
Ottawa, Ontario K2K3B7
Canada
800.795.6661
store@gilmore.ca



G I L M O R E G L O B A L

Lorsqu'elle n'est pas sélectionnée, vous avez accès à votre carnet d'adresses ou saisissez une adresse différente. Une fois terminé, cliquez sur Continuer vers le paiement.

Options de paiement

Sélectionnez vos options de paiement:

Une fois que vous avez entré vos informations de paiement, cliquez sur Traiter votre commande.

Réviser et confirmer

Résumé de la commande finale

Vous pouvez maintenant revoir votre commande avant de la traiter.

*Si vous avez un code promotionnel, c'est à ce moment que vous le saisierez.

Vérifiez votre commande :

Traitez votre commande

Votre panier

PRODUIT	QUANTITÉ	PRIX
2015 – BLS Provider & Renewal USB – Bilingual Bundle (Ensemble bilingue) #HE3355B-USB	Qté : 1	Prix unitaire: \$142.42 Sous-total: \$142.42

Saisissez votre code promotionnel **Appliquer**

Sommaire de la commande

Sous-total des marchandises:	\$142.42
Frais de traitement:	\$6.00
Livraison:	\$8.08
Taxes:	\$19.86
Total de la commande:	\$173.48 CAD

Confirmation par Courrier des Commandes

Nom complet	Adresse courriel	Envier	Visibilité des Prix
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Tiers	Tous les Prix
<input checked="" type="checkbox"/>	Demo User <input type="text" value="store@gimore.ca"/>	Facturation, Client	Tous les Prix
<input type="checkbox"/>	DEMO USER <input type="text" value="gireson@gimore.ca"/>	Livraison	Tous les Prix

Confirmation par Courrier de Livraisons

Nom complet	Adresse courriel	Envier	Visibilité des Prix
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	Tiers	Tous les Prix
<input checked="" type="checkbox"/>	Demo User <input type="text" value="store@gimore.ca"/>	Facturation, Client	Tous les Prix
<input type="checkbox"/>	DEMO USER <input type="text" value="gireson@gimore.ca"/>	Livraison	Tous les Prix

[Retour au paiement](#) **Traitez votre commande**



G I L M O R E G L O B A L

Une fois que vous avez confirmé votre commande, cliquez sur Traiter votre commande.

Confirmation de commande

Confirmation de commande

Une fois votre commande acceptée, une page de confirmation s'affichera indiquant le numéro de commande.

À ce stade, vous pouvez **consulter le reçu de commande, continuer vos achats, vous déconnecter ou attribuer du contenu numérique.**

Nous vous remercions de votre commande!

Si vous avez acheté du matériel en format électronique, **aucun matériel ne vous sera expédié.**

Pour accéder en ligne ou télécharger via l'application, s'il vous plaît, cliquer sur le lien "**Assign eVantage Light Products**" ci-dessous pour avoir accès aux matériel.

Votre numéro de confirmation est **#1867488**

Vous recevrez un courriel de confirmation sous peu.

 **Visualiser le reçu de la commande**

Produits achetés



2015 – BLS Provider & Renewal USB –
Bilingual Bundle (Ensemble bilingue)
#RE3355B-USB

Continuer vos achats



G I L M O R E G L O B A L

Confirmation de Commande

E-mail de confirmation de commande

Vous recevrez une confirmation de commande par e-mail avec votre numéro de commande. Si vous commandez des produits numériques, il y aura un bouton pour réclamer du contenu numérique.



Révision de la commande		Statut de la commande: traité		
Numéro de commande :	1867488	Date de la commande:	6 Août, 2020	
Méthode de livraison	UPS - Standard	Mode de paiement:	HSFC	
Date de livraison demandé :	12 Août, 2020			
Date d'expédition :	Attendent Expédition			
Information sur la facturation		Information concernant l'expédition		
Nom au complet :	Demo User	Nom au complet :	DEMO USER	
Nom de l'entreprise :	Gilmore Global	Nom de l'entreprise :	Gilmore Global	
Courriel :	store@gilmore.ca	Courriel :	grierson@gilmore.ca	
Téléphone :	800.795.6661	Téléphone :	800.795.6661	
Télécopieur :		Télécopieur :		
Adresse :	120 Herzberg Road	Adresse :	120 Herzberg Road	
Ville :	Ottawa	Ville :	Ottawa	
Province:	Ontario	Province:	Ontario	
Code Postal :	K2K3B7	Code Postal :	K2K3B7	
Pays :	Canada	Pays :	Canada	
Produits				
Numéro du produit	Nom du produit	Prix	Quantité	Montant
RE3355B-USB	2015 – BLS Provider & Renewal USB – Bilingual Bundle (Ensemble bilingue)	\$142.42	1	\$142.42
Prix exprimés en CAD				
Sous-total : \$142.42				
Frais d'Exécution de commande: \$5.00				
Expédition et Manutention: \$6.06				
Taxes : \$19.95				
Total : \$173.43				



G I L M O R E G L O B A L

Attribution du code de licence ou de l'e-mail

Saisissez manuellement les noms des participants dans les cases ci-dessous, puis cliquez sur Enregistrer.

Si vous avez une grande classe et que vous souhaitez télécharger les noms, suivez les instructions ci-dessous sous «bulk upload», puis cliquez sur Enregistrer.



Order Number: 1867487

Order Date: 20200806
Purchaser Company Name: Gilmore Global
Phone Number: 800.795.6661

Full Name: Demo User
Company Name: HSF Resuscitation
Purchaser Email: store@gilmore.ca

Assign Recipient(s)

If you have purchased eContent for **personal use** click on **Assign Recipient(s)** below and click on the  icon under actions.

If you have purchased eContent for **someone else** click on **Assign Recipient(s)** below and enter their information. The recipient will receive an email containing a link to access the eContent.

If you have ordered **multiple** products click on **Expand** to assign users to the additional items.

 RE3320ED 2015 - Basic Life Support - Instructor Manual (eBook) (Quantity Available: 1) Hide ▾

[Assign Recipient\(s\)](#) | [Bulk Upload](#) | [Search](#)

5 



Assign New Recipient(s)

RE3320ED [Quantity Available: 1]

This page displays a maximum of 10 records at a time.

ID	Name	Email	Comments	Actions
1	student name	student@email.com		

save or [reset](#) or [cancel](#)

Une fois réussi, l'état du code deviendra "une coche"

Full Name	Email Address	Comments	Email Sent	Actions
Michelle Wong	wongm@gilmoreglobal.com			 



Foire aux questions (FAQ)

Q. Pourquoi devrais-je me créer un compte d'utilisateur pour la boutique en ligne?

- R. Connectez-vous à votre compte sur le portail de réanimation à cpr.heartandstroke.ca. Sur la page d'accueil, une fois connecté, vous verrez un bouton boutique. Cliquez sur le bouton boutique. Un nouvel onglet s'ouvrira et vous amènera à la boutique du cœur. La première fois que vous créez votre compte, vous devez répondre à quelques courtes questions pour vous inscrire en tant qu'utilisateur. Vous serez automatiquement connecté à Heart Shop et pourrez accéder à tous les documents liés à votre discipline. Les utilisateurs peuvent se connecter pour consulter les commandes en cours, les commandes en transit et consulter toutes les commandes passées passées sur l'eStore. Les utilisateurs peuvent enregistrer leurs coordonnées sur l'eStore, ce qui permet d'économiser du temps et des efforts lors de la passation de commandes futures.

Q. Avec qui dois-je communiquer si je ne parviens pas à ouvrir une session dans la boutique en ligne?

- R. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse rsc@heartandstroke.ca ou appeler au numéro sans frais 1 877 473-0333 afin de communiquer avec l'équipe si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter

Q. Comment puis-je me connecter à Heart Shop et acheter du matériel de formation sur les maladies du cœur et les AVC?

- R. Pour acheter du matériel de formation sur les maladies du cœur et de l'AVC, veuillez visiter notre boutique en ligne de la boutique de cardiologie <http://www.gilmore.ca/HSFC/Guest.aspx?lang=FR> et vous devriez pouvoir le commander en ligne. Vous pouvez soit créer un compte ou commander en tant qu'invité. Vous pouvez rechercher le manuel souhaité dans le menu de navigation à gauche de la page du magasin dans la section (nom du manuel s'il est connu).

Q. Avec qui dois-je communiquer si je ne parviens pas à trouver le produit que je souhaite commander?

- R. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse DistributionFondation@gilmore.ca ou appeler au numéro sans frais 1 844 328-3450 afin de communiquer avec l'équipe de Gilmore Global.

Q. Où se trouve le centre de traitement des commandes?

- R. À Ottawa (Ontario), au Canada.

Q. Quel est le délai de traitement des commandes?

- R. Toutes les commandes sont traitées dès réception. Toutes celles effectuées avant 12 h HAE sont expédiées le jour ouvrable suivant, alors les commandes passées après 12 h HAE sont expédiées le deuxième jour ouvrable.

**Q. Quand les articles sont-ils expédiés?**

- R. Tous les articles sont groupés et expédiés ensemble
Les commandes passées avant 12 h 00 HAE seront expédiées le jour ouvrable suivant.
Toutes les commandes passées après 12 h 00 HAE seront expédiées le deuxième jour ouvrable.

Par exemple,

Si une commande est passée avant midi, elle est expédiée le jour +1 et la livraison a lieu j + dans la plupart des emplacements au Canada (si UPS Express est sélectionné avant 10h30).

Si une commande est passée après midi, elle est expédiée le jour + 2 et la livraison a lieu le jour + 3 dans la plupart des emplacements au Canada (si UPS Express est sélectionné avant 10h30).

Q. Quels services de messagerie utilisez-vous pour expédier?

- R. UPS, Postes Canada, Fedex et DHL pour commandes internationales

Q. Comment puis-je expédier vers une boîte postale?

- R. UPS ne livre pas à une boîte postale, vous devez donc expédier via Postes Canada à votre emplacement. Veuillez contacter l'équipe mondiale de Gilmore à HSF DistributionFondation@gilmore.ca ou 1-844-514-1119 pour plus d'assistance.

Q. Puis-je expédier avec Postes Canada?

- A. Si vous souhaitez continuer avec Postes Canada sur toutes vos commandes, vous devrez sélectionner un méthode d'expédition UPS coûte plus cher que ce qu'elle sera avec Postes Canada, de cette façon, nous pouvons changer votre méthode d'expédition pour Postes Canada en conséquence dans nos systèmes.

Avant de soumettre votre commande, vous pouvez ajouter des instructions spéciales «Expédez Postes Canada», ou vous pouvez toujours nous envoyer un courriel avant de commander Postes Canada indiquant les frais d'expédition à DistributionFondation@gilmore.ca

Q. Avec qui dois-je communiquer pour obtenir de l'aide ou des renseignements généraux?

- R. Pour soumettre des demandes de renseignements non urgentes, veuillez envoyer un courriel à l'adresse DistributionFondation@gilmore.ca. Les demandes sont traitées du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h HAE.

Q. Je dois faire livrer ma commande d'ici la fin de la semaine, mais je ne suis pas en mesure de choisir ce jour dans le champ « Date de livraison demandée ». Que dois-je faire?

- R. Sélectionnez la date la plus proche possible et effectuez votre commande. Transmettez sans délai votre courriel de confirmation de commande à DistributionFondation@gilmore.ca et demandez si votre commande peut être traitée plus rapidement. Des frais d'expédition supplémentaires seront facturés pour les commandes accélérées, car le mode d'expédition sera modifié. Aucuns frais de traitement supplémentaires ne seront facturés.

Q. Quelles méthodes de paiement acceptez-vous?

- R. Vous êtes autorisés à effectuer votre paiement par carte de crédit ou PayPal. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse DistributionFondation@gilmore.ca si vous souhaitez en savoir davantage sur les modalités de paiement par bon de commande.

**Q. Pourquoi y a-t-il une retenue / double charge sur ma carte de crédit?**

R. Ce que vous voyez dans votre relevé, c'est l'autorisation d'origine, puis le paiement réel de la commande. Lorsque l'autorisation apparaît comme cela sur un relevé de carte de crédit, il y a généralement un crédit pour le même montant commandé une fois que les frais réels sont passés.

Q. Comment puis-je payer par bon de commande?

R. Pour passer des commandes à l'aide de bons de commande, vous devez remplir la demande de crédit et les formulaires d'accord de paiement. Veuillez contacter l'équipe Gilmore Global à DistributionFondation@gilmore.ca pour ces documents.

Q. Je n'ai pas reçu un courriel de confirmation de commande. Avec qui devrais-je communiquer?

R. Veuillez envoyer un courriel à l'adresse DistributionFondation@gilmore.ca ou appeler au numéro sans frais 1 844 328-3450) pour communiquer avec l'équipe de Gilmore Global et obtenir de l'aide.

Q. Comment je peux lire les codes de produits? Que signifient les lettres et les chiffres?

R. Les codes produits varient en fonction du cours, chaque cours a son propre code produit. Veuillez prendre en considération que,

- Le code produit se terminant par un «E» fait référence à la version anglaise
- Le code produit se terminant par un "F" fait référence à la version française
- Le code produit se terminant par "ED" "FD" fait référence à la version eBook
- Le code produit se terminant par «E» ou «F» fait référence à la version physique du livre.

Q. Quelle est la politique de retour du Magasin du Coeur?

R. Voici la politique de retour :

- Vous devez obtenir l'approbation préalable de Gilmore pour tous les retours.
- Les retours doivent être effectués avant 30 jours à compter de la date d'achat.
- Pour les documents imprimés, seules les révisions actuelles du titre seront acceptées pour le retour.
- Toutes les marchandises doivent être dans leur emballage rétractable d'origine et ne doivent en aucun cas être endommagées.
- Les retours doivent être emballés pour éviter tout dommage lors de l'expédition.
- Les marchandises endommagées ne seront pas créditées.
- Les frais de réapprovisionnement pour les produits imprimés (en CAD) sont de 15\$ par commande + 0,25 \$ par unité.
- Les frais d'annulation pour les livres numériques / produits numériques sont de 2\$ par licence.
- Les frais d'expédition d'origine et les frais de traitement de la commande ne sont pas remboursables.
- Il n'y a aucun remboursement pour le fret d'origine, et l'expédition de retour est à la discrétion du client.

**Q. Comment je peux accéder à mon eBook?**

R. Pour accéder à votre eBook, cliquez sur ce lien Assigner produit avantage ligh au bas de la confirmation de votre commande.

Vous serez redirigé vers une autre page où vous allez attribuer le livre électronique à votre adresse e-mail. Veuillez cliquer sur Attribuer un destinataire et entrer les informations correspondantes.

Le système va croire un compte sur le portail eVantage Light et vous devriez recevoir un courriel avec le sujet "Nouveau contenu a été partagé avec vous"

Enfin, vous pourrez cliquer sur lien (Numero de produit) pour vous connecter au portail et accéder au contenu. Les utilisateurs débutants seront invités à créer un mot de passe pour accéder au portail

Q. Combien de temps ai-je accès aux livres électroniques?

R. Vous pouvez accéder à vos livres électroniques pendant 5 ans après la date d'achat. Si vous souhaitez avoir votre eBook sur la plateforme de lecture hors ligne, votre accès expirera dans un an.Cependant, vous pouvez renouveler l'accès hors ligne pendant 5 ans.

Q. Qu'arrive-t-il à mon eBook s'il y a une mise à jour de version?

R. C'est un énorme avantage des livres électroniques. Heart Shop télécharge des modifications mineures dans contenu / fichiers révisés en contenu existant vous permettant, ainsi que vos élèves, d'être à jour.
Vous verrez le nouveau contenu automatiquement dans votre vue en ligne.
Si vous avez le livre sur la plate-forme de lecteur hors ligne, veuillez actualiser votre vision de la mise à jour.

Q. J'enseigne de nombreux cours. Puis-je avoir plusieurs eBooks (par exemple, le manuel de l'instructeur BLS et Manuel ECC) sur un seul compte?

R. Oui, lorsque vous créez un compte sur la plateforme eVantage (plateforme eBook), vous aura accès à tous vos livres électroniques. Si vous avez acheté plusieurs eBooks avec le même compte / adresse e-mail, ils seront tous inclus dans le même compte eVantage.

Q. Puis-je obtenir des livres électroniques sur mon téléphone sans Internet?

R. Oui, l'accès hors ligne est disponible sur un appareil mobile en téléchargeant du contenu sur un Joueur hors ligne. L'accès au contenu téléchargé sur le lecteur hors ligne est limité à 1 an. Une fois le délai d'un an expiré, vous devrez télécharger à nouveau le contenu dans le joueur hors ligne.