## **GUIDE**







APPELEZ L'ASSISTANCE AUX PARTENAIRES UNIQUEMENT POUR LES URGENCES/LES COMMANDES EN COURS: +212520430012



RÉSOLVEZ LE PROBLÈME VOUS-MÊME DANS L'INTER-FACE PARTENAIRE - En cas de question, envoyez-nous un message dans la section Compte> Aide et ressources



**ENVOYEZ-NOUS UN MESSAGE DANS** L'INTERFACE PARTENAIRE (COMPTE > AIDE ET RESSOURCES) - Les réponses seront envoyées à l'e-mail du contact opérations sauf si vous en précisez un autre dans votre message.

## **PROBLÈME**

## INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES



Statut de la commande (Annulée/En cours)



Vous pouvez consulter la liste des commandes Collectées/Livrées/Annulées, ainsi que les motifs d'annulation, dans RAPPORTS > HISTORIQUE. Si une commande est toujours en cours, elle apparaît dans COMMANDES > ACCEPTÉES.

Un produit de la commande est épuisé



1. Désactivez le produit dans l'interface partenaire.

Appelez le client et proposez une solution alternative. Si le client n'accepte pas la solution, appelez-nous pour annuler la commande.

Problème avec le coursier



Trouvez la commande dans l'interface partenaire dans RAPPORTS > HISTORIQUE et touchez « Signaler le coursier ».

Le coursier est en retard



Si la commande se trouve dans l'interface partenaire dans COMMANDES > ACCEPTÉES, contactez directement le coursier ou appelez-nous. Si la commande n'est pas dans la section ACCEPTÉES, elle a probablement été annulée. Pour vous en assurer, allez dans RAPPORTS > HISTORIQUE.



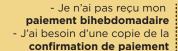


Envoyez-nous un message en nous indiquant les modifications à effectuer. Quand nous le recevrons, nous vous demanderons en retour un justificatif émis par votre banque.





Les commandes annulées sont marquées d'une croix dans l'interface partenaire dans RAPPORTS > HISTORIQUE. Sélectionnez une commande pour voir la raison de l'annulation et s'il y a eu un paiement.



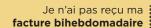


Envoyez-nous un message en précisant la période et le mois du paiement.

Questions/incohérences sur les factures et les commandes



Envoyez-nous un message en précisant le code de commande et en expliquant la situation.





Envoyez-nous un message en précisant la période et le mois manquant.





Les commandes remboursées sont indiquées par une icône \$ dans l'interface partenaire dans RAPPORTS > HISTORIQUE. Sélectionnez une commande pour voir la raison du remboursement.



MON MENU

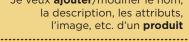
PROBLÈMES AVEC

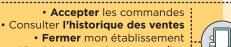
MON APPAREIL

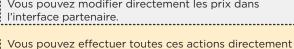
Je veux **ajouter**/modifier le nom,

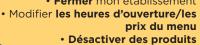


Envoyez-nous un message dans l'interface en sélectionnant l'option « Modifications du contenu ». Vous pouvez modifier directement les prix dans



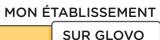








dans l'interface partenaire. Pour en savoir plus sur l'interface partenaire, rendez-vous ici. En cas de question ou de problème, envoyez-nous un message.



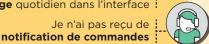
- J'ai oublié mon **nom d'utilisateur** et/ou mon mot de passe

Modifier les coordonnées



Appelez-nous : nous vous aiderons à accéder à l'interface partenaire une fois votre identité vérifiée.

- Problèmes avec le **processus de** pointage quotidien dans l'interface



Vérifiez que vous avez pointé dans l'interface partenaire. Si vous l'avez fait et que le problème persiste, appelez-nous.



L'appareil ne s'allume pas, n'a pas de son ou **est cassé** 

Je n'ai pas reçu de



Merci de nous appeler.



Envoyez-nous un message dans l'interface en sélectionnant l'option « Autre »



**SACS** 

Comment créer une promotion

- Problèmes pour configurer une promotion - Problèmes avec une

promotion active



Rendez-nous dans la section Promotions de l'interface partenaire et suivez les étapes indiquées pour créer une promotion.



Envoyez-nous un message dans l'interface en sélectionnant l'option « Autre » et expliquez le problème.