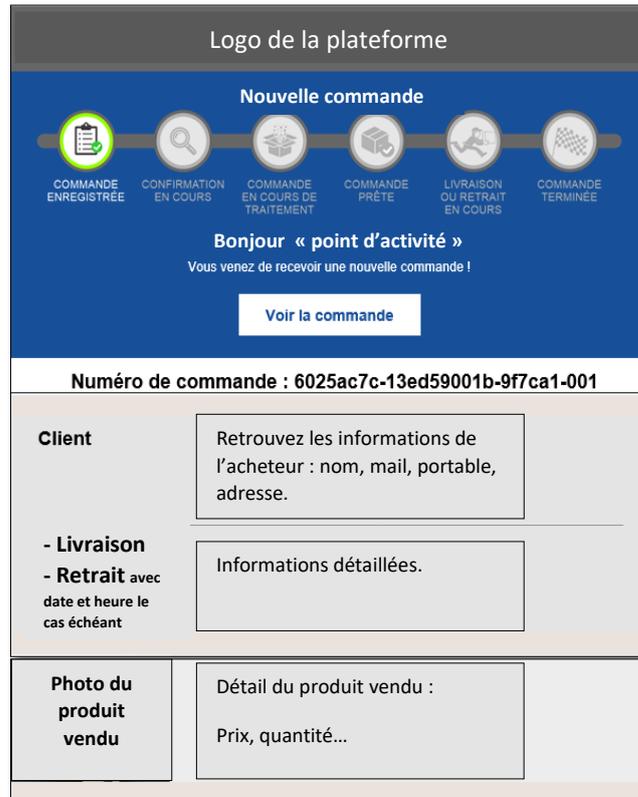


Comment gérer mes commandes ?

1. Prenez connaissance de la commande

- Quand un client achète un de vos produits sur la plateforme vous recevez instantanément un mail de commande comme celui-ci :



Vous serez également alerté par SMS si vous avez renseigné votre numéro de portable dans votre espace « Profil ».

- Cliquez sur « voir la commande ». Après vous être connecté avec votre identifiant/ mot de passe, vous arriverez dans l'onglet « Commandes » du back office :

Commandes

| Janvier 2021 2,00 € | | | | | | |
|---------------------|------------|------------|-------|-------|-------|-------|
| Lun. | Mar. | Mer. | Jeu. | Ven. | Sam. | Dim. |
| 28/12 | 29/12 | 30/12 | 31/12 | 01/01 | 02/01 | 03/01 |
| - | - | 1 / 1,00 € | - | - | - | - |
| 04/01 | 05/01 | 06/01 | 07/01 | 08/01 | 09/01 | 10/01 |
| - | - | - | - | - | - | - |
| 11/01 | 12/01 | 13/01 | 14/01 | 15/01 | 16/01 | 17/01 |
| - | - | - | - | - | - | - |
| 18/01 | 19/01 | 20/01 | 21/01 | 22/01 | 23/01 | 24/01 |
| 1 / 1,00 € | 1 / 1,00 € | - | - | - | - | - |
| 25/01 | 26/01 | 27/01 | 28/01 | 29/01 | 30/01 | 31/01 |
| - | - | 1 / 0,00 € | - | - | - | - |

| N° Commande | Client | Total | Livraison | Statut | Actions |
|--------------------------------|----------|-----------------|-----------|--------|----------|
| 5fec417c-c1f882001c-318c84-001 | | 1,00 € | Retrait | ● | |
| Thé de Noël | 1,00 EUR | x 1 | 1,00 EUR | 20,00% | confirmé |
| Total | | 1,00 EUR | | | |

Voir le détail de la commande dans le back office.

Voir le détail de la commande en format PDF.

2. Préparez votre commande et gérez les statuts pour tenir informé votre client

Commande 5fec417c-c1f882001c-318c84-001

| Client | Livraison / Retrait |
|--|---|
| Détail du client : <ul style="list-style-type: none">NomAdresse mailAdresse postalePortable | Information détaillée sur la livraison ou le retrait. |

| COMMANDE EFFECTUÉE LE | FRAIS DE PORT | TOTAL | N° DE COMMANDE | Statut |
|-----------------------|---------------|----------|--------------------------------|----------------------|
| 30/12/2020 | 0,00 EUR | 1,00 EUR | 5fec417c-c1f882001c-318c84-001 | Commande Enregistrée |

Thé de Noël
Thé
vendu par Point d'activité

Total : 1,00 EUR
Tva : 20,00%
Quantité : 1

- **Confirmation en cours** : indique à votre client que la commande est en cours de confirmation (par exemple le temps que vous vérifiez la disponibilité de l'offre sélectionnée)
- **En cours de traitement** : en cliquant ici, vous aurez ensuite la possibilité de sélectionner le statut « **Commande prête** ». Puis en cliquant sur commande prête un nouveau statut apparaîtra « **Livraison/retrait en cours** ».
- **Terminé** : indiquera directement que la commande est terminée.
- **Annulée** : permet d'annuler la commande et de rembourser le client. Le système vous demandera un motif d'annulation.
- **Erreur** : ne pas toucher ce statut. Une commande se met en Erreur

● Commande Enregistrée ▾

- Confirmation en cours
- En cours de traitement
- Terminé
- Annulée
- Erreur

Chaque statut de commande, mise à part **Annulée** et **Erreur**, générera l'envoi d'un mail automatique au client. Cela lui permettra de savoir où en est sa commande, notamment grâce à l'entête du mail :



3. Reversement de la commande

Le montant de la vente est reversé moins les frais de dossier de 2,9% sur le montant TTC + 0,25€ par transaction dans les 10 jours ouvrés suivants la commande. Merci de bien vous assurer que votre IBAN est renseigné dans votre point d'activité.

Dans l'espace « Finances » vous retrouverez toutes les factures de vos commandes.