

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 30/12/2020	FRAIS DE PORT 0,00 EUR
TOTAL 1,00 EUR	N° DE COMMANDE 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.