



# MyAccount : Nouvelles caractèristiques

- Copies de factures et notes de crédit en un seul clic.
- Demande de retour en ligne.
- Retours rapides sur plusieurs factures.
- Vision et gestion de vos back orders. (reliquats)
- Regroupez l'envoi de vos back orders. (reliquats)
- Obtenez vos tarifs et importez-les dans votre système informatique.



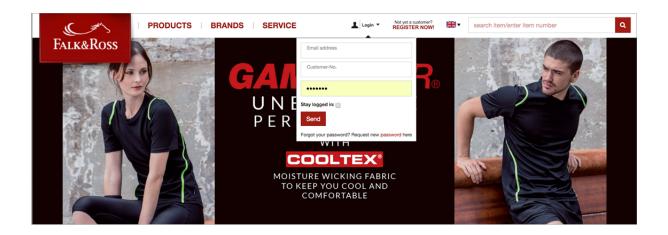
# Contenu

1	Comment puis-je me connecter à MyAccount		3
2	Page d'accueil		4
3	Factures et notes de crédit		5
4	Re	etours marchandises	7
	4.1	Retours: toute(s) la (des) facture(s) (retour simple)	8
		Retours : Selectionnez des articles sur différentes factures marke nicht definiert.	Fehler!
	4.3	Retours: Etiquette retour et bon de livraison retour	12
5	Ва	ack orders (reliquats)	13
6	Me	Mes prix	
7	FA	FAQ – Foire Aux Questions	
8	Со	Conditions générales17	



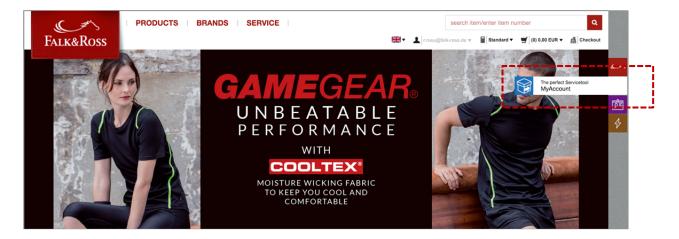
# 1 Comment puis-je me connecter à "MyAccount"

Connectez-vous sur le webshop www.falk-ross.eu.



Connectez-vous sur notre webshop et choisissez dans le menu de navigation sur la gauche de votre écran l'option "MyAccount".

Attention: "MyAccount" s'ouvrira sur la même page que le webshop. Si vous fermez la fenêtre de MyAccount, votre session webshop se fermera également.





# 2 Home (Acceil)

Cette première page consiste en une introduction. La langue de départ est l'anglais. Il vous suffit de choisir votre langue en haut à droite.

Si vous souhaitez retourner sur le webshop, il vous suffit de vous déconnecter.

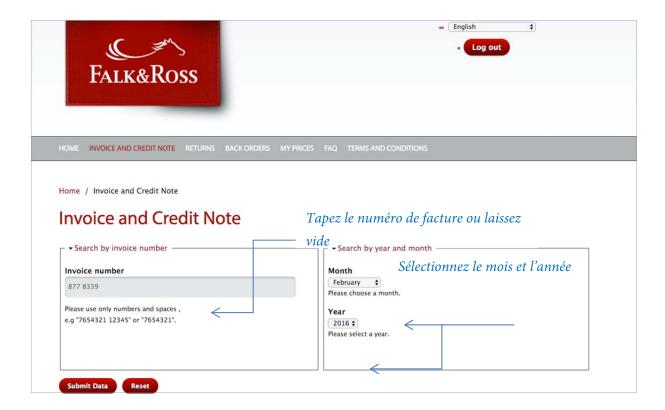




#### 3 Factures et notes de crédit

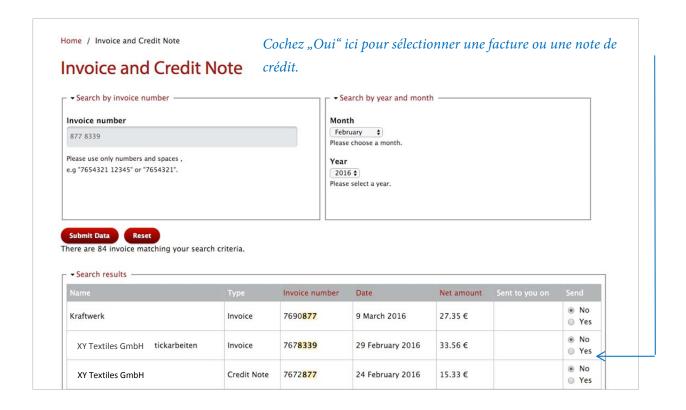
Vous pourrez consulter sur cette page vos factures et notes de crédit, grâce à votre numéro de facture (côté gauche) ou par année combinée avec le mois (côté droit). Il n'est pas possible de chercher seulement par mois

Après avoir rempli votre critère de recherche, cliquez sur "Soumettre les données" et les résultats apparaitront dans une liste (voir page suivante).





Après avoir cliqué sur "Soumettre les données", vous recevez une liste de factures. Vous pouvez à présent envoyer une facture ou une note de crédit vers l'adresse email qui a été sauvée sur votre compte. Cochez simplement "Oui" sur la (les) ligne(s) voulue(s) et cliquez sur "Envoyer les factures sélectionnées". Vous allez alors recevoir un e-mail de myaccount@falk-ross.com avec les factures sélectionnées et/ou notes de crédit sous format PDF. Vous pouvez recommencer une nouvelle recherche en cliquant sur le bouton "Nouvelle recherche".





#### 4 Retours

Cette zone vous permet de gérer vous-mêmes vos retours de marchandises (sans devoir contacter F&R). Pour ce faire, vous pouvez soit rentrer un numéro de facture (6 derniers chiffres à droite) ou laisser le champ vide pour inclure toutes les factures. Vous devez également choisir entre deux options de retours:

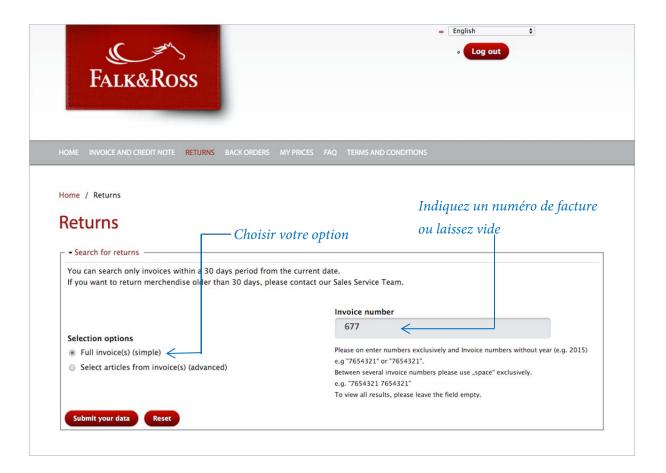
"Toute la facture (retour simple)" signifie retourner tous les articles d'une facture (voir 4.1).

"Sélectionner des articles de la (des) facture(s) (retour avancé)" signifie retourner différents articles de n'importe quelle facture (voir 4.2).

Après avoir choisi l'option, cliquez sur "Envoyer la demande" afin de recevoir les résultats.

Note: Vous ne verrez dans la liste des résultats que les factures qui se trouvent encore dans la période limite des retours.

Les factures en dehors de cette période n'apparaîtront pas. Vous trouverez tout ce qui concerne cette période limite des retours dans nos Conditions Générales de Vente.





# 4.1 Retours: Toute(s) la(les) factures (retour simple)

Cette option montre les résultats d'une recherche (ex. critère : "Numéro de facture" = champs vide; "Retours": "facture(s) complète(s) (simple)". Choisissez la facture correspondante et procédez aux étapes suivantes:

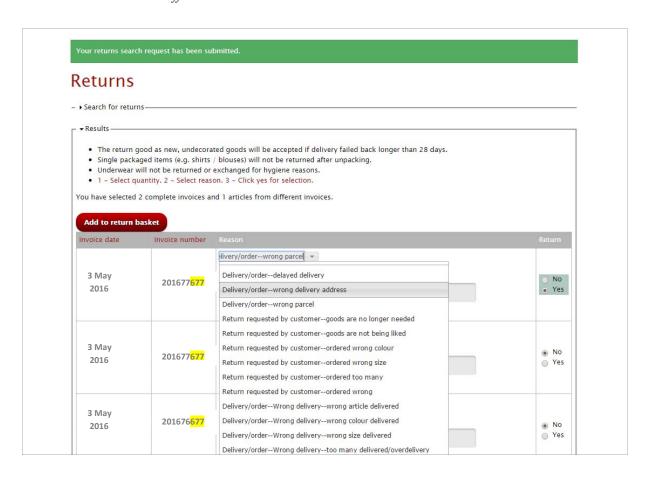
#### a. Colonne "Raison du retour"

Spécifiez la raison du retour dans le menu déroulant.

#### b. Colonne "Retour"

Cochez "Oui" si vous désirez procéder au retour. Si vous ne choisissez aucune raison de retour, vous ne pourrez pas cocher "Oui".

Après avoir terminé votre sélection, veuillez cliquer sur "Valider" afin de soumettre vos informations à notre système ERP (enterprise resource planning) et pouvoir créer une étiquette retour (voir 4.3). Le bouton "Réinitialiser" efface les sélections.



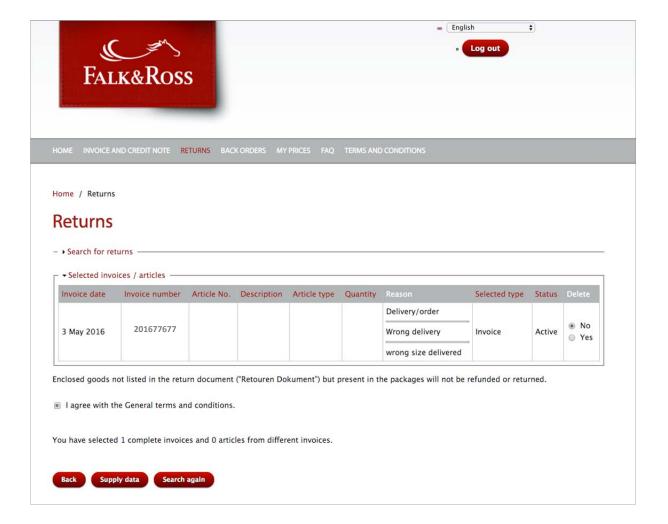


# 4.2 Retours: Sélectionner des articles de la (des) facture(s)

Après avoir cliqué sur : "Valider" un écran avec vos retours apparaîtra, ceci afin que vous les contrôliez à nouveau.

Pour envoyer vos retours vers notre système ERP (enterprise resource planning) et pour pouvoir créer une étiquette retour (voir 4.3), vous devez confirmer que vous acceptez nos Conditions Générales de Vente et cliquer à nouveau sur "Valider".

Le bouton "Précédent" vous ramène à votre sélection de retours, que vous pouvez ainsi adapter. Le bouton "Chercher à nouveau" vous permet de faire une nouvelle recherche.



Falk&Ross Group Europe GmbH | Copyright© 2017

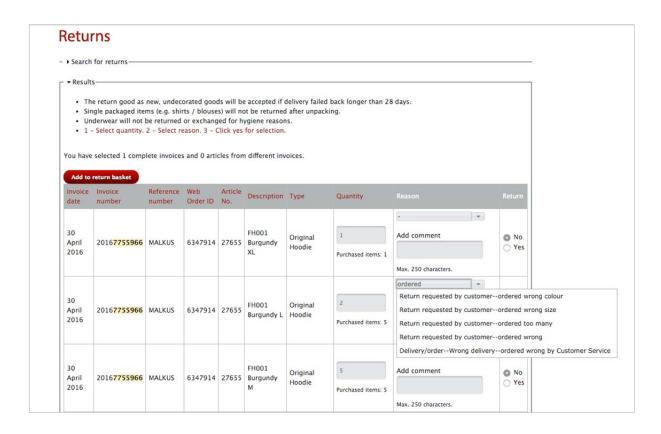


Choisissez dans le menu de gauche la raison du retour, Sélectionnez les articles sur vos factures et cliquez sur "Envoyer les données". Vous pouvez ajouter un numéro de facture, une référence article, numéro de référence ou numéro de Weborder à droite afin d'avoir une recherché plus précise.

Ensuite procédez par étape :

- (1) Colonne Quantité Indiquez combien d'articles vous souhaitez retourner.

  La ligne en-dessous du champ indique combien d'articles vous pouvez retourner au maximum.
- **(2) Colonne "Raison"** Spécifiez la raison du retour grâce au menu déroulant. Vous pouvez ajouter un commentaire libre (En Anglais de préférence).
- (3) Colonne "Retour" Cochez "Oui" si vous souhaitez procéder au retour. Vous devez indiquer une raison de retour pour pouvoir cliquer sur "Oui".
- (4) Après avoir fini votre selection cliquez sur "Ajouter au panier retour" pour envoyer l'information dans notre ERP (enterprise resource planning) system et ainsi permettre la création de l'étiquette retour. Le bouton "Reset" reinitialize les sélections.



(5) Après avoir cliqué sur **"Envoyer"** un nouvel écran apparaîtra avec votre liste de produits retournés. Ceci est un écran de vérification avant de cliquer sur "Oui".



Le bouton dans la colonne "Supprimer" réinitialisera votre sélection.

- (6) Maintenant vous devez accepter les conditions générales afin de poursuivre et cliquer sur "Envoyer".
- (7) Le bouton "Retour" réinitialise la page d'affichage et vous permet de recommencer votre sélection. Le bouton "Recherchez à nouveau" vous permet d'effectuer une nouvelle recherche.





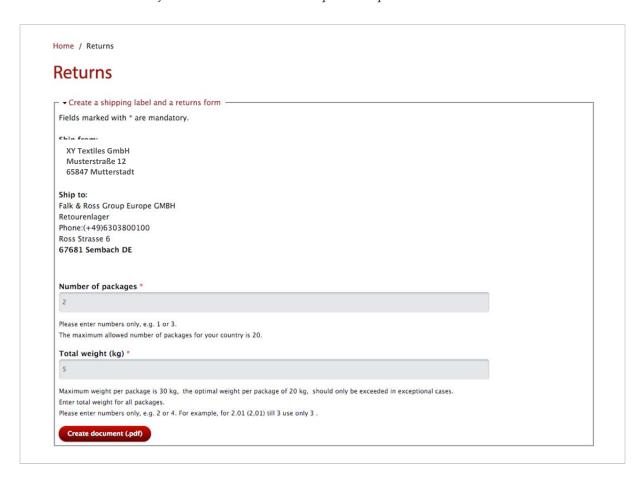
# 4.3 Retours: Etiquette de retour + bon de livraison retour

Après avoir cliqué sur "Valider", vous arrivez automatiquement sur la page où vous pouvez créer l'étiquette d'expédition et où vous trouverez toutes les informations nécessaires pour votre retour. Dès lors, vous devez remplir la quantité de cartons que vous désirez renvoyer et le poids total de votre retour. Cliquez ensuite sur "Créer le document (.pdf)". Le poids maximum d'un carton est de 20 kg. En cliquant sur "Créer le document (.pdf)" vous pouvez sauver ou ouvrir le fichier PDF.

#### *Il contient:*

- o Le reçu électronique de l'étiquette de retour
- o Vue/impression de l'étiquette UPS
- o Etiquette de retour
- o Bon de livraison du retour (pour information)
- o Informations sur le processus des retours

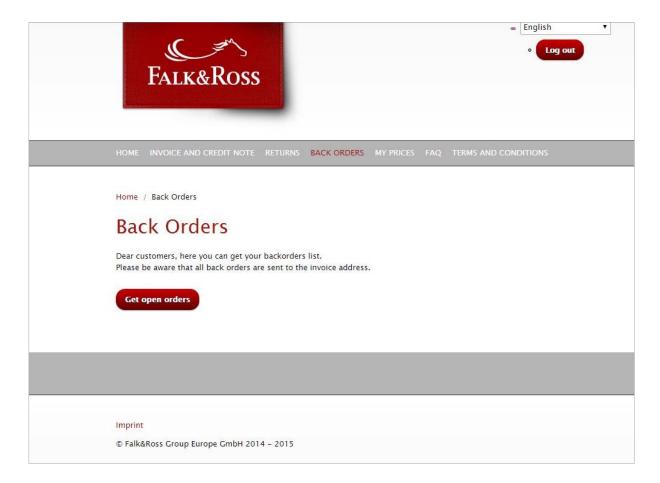
Vous recevrez également la note de livraison du retour qui est obligatoire. Vous devez l'insérer dans le carton avant de le renvoyer. Sans cette note, nous ne pourrons pas traiter votre retour.





# 5 Back orders (reliquats)

Cette section vous permet de gérer vous-même toutes vos commandes en attente. En cliquant sur "Obtenir les back orders" vous obtiendrez une liste avec toutes vos commandes en attente (voir page suivante). Ce processus peut prendre quelques secondes.





Cette page vous montre la liste complète des back orders de votre compte.

La colonne "Quantité restante" montre quels articles sont maintenant disponibles (champs verts) et lesquels ne le sont pas encore (champs rouges). Sous l'effet de votre curseur, d'autres informations sur les disponibilités apparaissent.

La colonne "Traiter les back orders" vous donne différentes options pour la gestion de vos back orders.

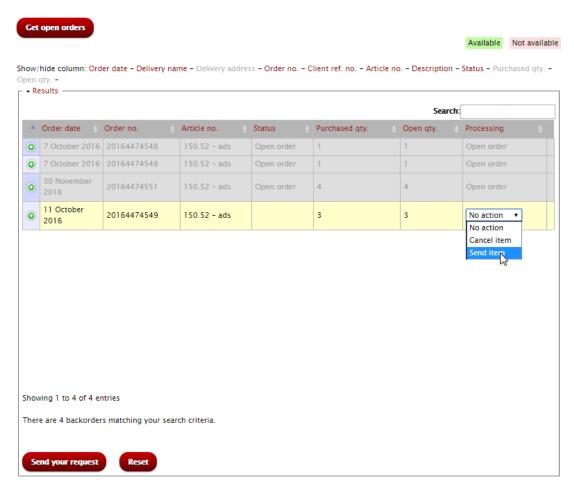
"Pas d'action" = Rien ne change pour cette position (présélectionné)

"Annuler l'article" = Annule cette position de la liste et de votre commande (et aussi de notre système ERP)

"Envoyer l'article" = Les quantités manquantes vous seront envoyées (possible seulement pour les champs verts) Une fois que vous aurez sélectionné vos back orders, vous devez cliquer sur "Envoyer les back orders" afin d'envoyer l'information à notre système ERP (enterprise resource planning). Un clic sur "Obtenir vos back orders" met la liste à jour. Le bouton "Réinitialiser" annule les sélections. Effet au passage de la souris.

#### **Back Orders**

Dear customers, here you can get your backorders list. Please be aware that all back orders are sent to the invoice address.





#### 6 Mes Prix

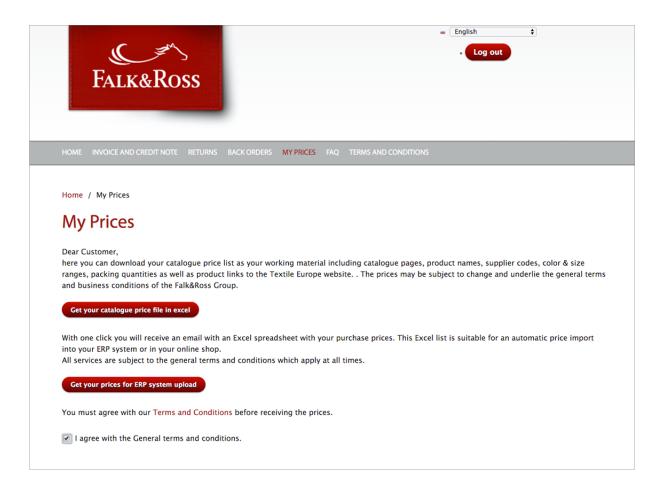
Ici pour pouvez demander votre liste de prix d'achat actuels et vous l'envoyer sur l'adresse email sauvée dans votre compte,

Cliquez sur Envoyer la demande après avoir accepté les conditions générales.

Ce fichier Excel peut être téléchargé dans votre système.

Votre département technique doit seulement adapter le fichier selon vos besoins et l'importer.

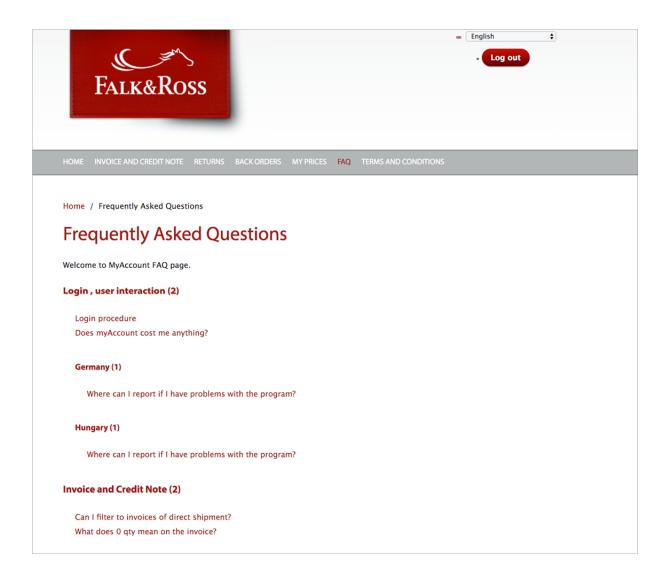
Les Closeout ne seront pas dans ce fichier.





# 7 FAQ - Foire aux questions

Vous trouverez dans cette rubrique toutes les questions les plus fréquemment posées.





# 8 Conditions générales

Here you find our terms and conditions

