

Aide-mémoire pour la procédure de commande SFR

N'oubliez pas de suivre les instructions pas à pas du Guide de la procédure de commande situé dans le Bureau virtuel pour que les commandes de vos clients soient passées correctement et que vous receviez bien votre rémunération en conséquence.

1. AVANT DE PASSER LA COMMANDE

- N'oubliez pas :
 1. D'informer le client des offres, du contenu des offres et des conditions de vente.
 2. D'expliquer la procédure d'installation et le travail qui devra être fait à l'adresse en question. Pour les installations de la Fibre dans les immeubles, le technicien doit accéder à l'espace où l'équipement technique est hébergé. La clé du local est habituellement conservée par le concierge.
 3. Demandez au client de fournir un numéro de téléphone joignable en journée lors de la confirmation de la commande.
- Passez vos commandes uniquement par le biais de la Boutique en ligne ACN® ou du site Web www.myacn.eu. Les commandes passées directement sur le site SFR ne seront pas comptabilisées pour votre rémunération.
- N'utilisez pas votre propre ordinateur pour finaliser la commande. Le client doit confirmer la commande et procéder au paiement lui-même.
- Utilisez de préférence les navigateurs Google Chrome ou Mozilla Firefox. Si possible, évitez d'utiliser le navigateur Safari.
- Videz le cache et les cookies navigateur avant de cliquer sur le lien ACN pour accéder à la page de commande SFR.

2. PENDANT LE PASSAGE DE LA COMMANDE

- Pendant le passage de la commande
 - **Évitez d'utiliser les boutons Revenir en arrière et Avancer du navigateur**
 - **Évitez d'actualiser le navigateur lors de la session**

Si vous faites l'une des actions indiquées ci-dessous, votre session ACN expirera et la commande sera passée directement auprès de SFR et ne sera pas comptabilisée pour votre rémunération.

- Ne cliquez pas sur les boutons du service client pour que la commande ne soit pas passée directement auprès de SFR et qu'elle soit bien comptabilisée dans votre rémunération.
- Si l'adresse de votre client ne passe pas le test d'éligibilité, vérifiez l'adresse et, si le message apparaît encore et que vous êtes certain que votre zone est admissible au service SFR, adressez-vous au Service d'assistance aux EI en fournissant l'adresse de service et le numéro de téléphone ainsi qu'une capture d'écran du message d'erreur.
- Les clients actuels de SFR qui souhaitent migrer leur service ADSL vers la Fibre doivent passer commande via leur Espace personnel SFR.
- Si vous passez une commande mobile et que votre client veut passer d'autres commandes de cartes mobiles, n'oubliez pas de commencer la procédure de commande qu'une fois la première carte SIM activée.
- Pour éviter tout rejet de paiement, assurez-vous que :
 1. Vous utilisez le bouton « Commander plus tard » comme indiqué dans le Guide de procédure de la commande.
 2. Le client utilise son propre ordinateur, en particulier lors de la saisie de ses coordonnées bancaires et de la finalisation de la commande.
 3. Si le problème persiste, contactez le Service d'assistance aux EI et fournissez des captures d'écran indiquant le problème.

3. APRÈS LE PASSAGE DE LA COMMANDE

- Vos commandes SFR doivent être attribuées à votre Numéro d'entreprise en remplissant les détails de la commande dans le formulaire de confirmation de SFR. Le client doit indiquer le numéro de commande, le type, et la date de la commande. Ce formulaire est disponible dans la Boutique en ligne ACN® en cliquant sur le bouton de confirmation SFR ou en cliquant sur le lien situé dans l'e-mail de confirmation envoyé aux clients par ACN®.
- En cas de migration chez SFR, il est important que le client n'annule pas le service haut-débit qu'il a contracté avec un autre fournisseur. SFR s'en chargera pour le client.
- Généralement, la livraison prend 48 heures mais l'envoi est effectué seulement après validation de la commande par SFR. Le délai de la validation de la commande dépend de la technologie :
 - **Les commandes de la Fibre sont validées dans les 3 jours ouvrables après passage de la commande.**
 - **Les commandes de l'ADSL sont validées dans les 25 jours ouvrables après passage de la commande.**
- La date du rendez-vous d'installation est sélectionnée par le client lors de la commande et fixée une fois la commande validée par SFR. Le client reçoit la confirmation du rendez-vous par SMS ou e-mail et un rappel 2 jours avant celui-ci.
- Le client peut suivre l'état de ses propres commandes en se connectant à son Espace personnel. Les identifiants sont envoyés aux clients après validation de la commande.

PASSAGE D'UNE COMMANDE POUR UN NOUVEAU CLIENT

- N'oubliez pas de fermer toute session SFR éventuellement ouverte sur le navigateur lorsque vous passez commande pour un nouveau client.
- Suivez toujours les étapes ci-dessus pour chaque nouvelle commande.

QUI CONTACTER

Si après avoir lu le Guide de procédure de la commande, vous avez besoin d'aide :

1. Avant que le client ne reçoive le courriel de confirmation de la commande, contactez le Service d'assistance aux EI et indiquez le nom du client, l'adresse de service, le numéro de téléphone fixe et envoyez les captures d'écran indiquant l'erreur.
2. Une fois que le client a reçu l'e-mail de confirmation de la commande, demandez au client de contacter SFR en utilisant le lien fourni dans l'e-mail de confirmation de SFR ou via le centre de contact SFR en composant le 1023.