

GUIDE UTILISATEUR – PLATEFORME ACME DIGITAL

Introduction

Ce guide utilisateur a pour objectif de vous accompagner dans la prise en main de la plateforme ACME DIGITAL, de la création de votre compte à la gestion de vos commandes, en passant par la configuration de votre profil et l'utilisation des fonctionnalités avancées. Il s'adresse aussi bien aux nouveaux clients qu'aux utilisateurs réguliers souhaitant optimiser leur utilisation du service.

1. Création et activation de votre compte

Pour créer un compte, rendez-vous sur la page d'accueil et cliquez sur "Créer un compte". Renseignez votre adresse e-mail, choisissez un mot de passe robuste et validez le formulaire. Vous recevrez un e-mail contenant un lien d'activation. Tant que ce lien n'est pas cliqué, certaines fonctionnalités resteront limitées.

Astuce : vérifiez vos spams si vous ne recevez pas l'e-mail dans les quelques minutes qui suivent.

2. Navigation dans l'interface

La barre de navigation située en haut de l'écran vous permet d'accéder rapidement aux sections principales : catalogue de produits, promotions, espace client, support et paramètres. Sur mobile, cette barre est condensée dans un menu "hamburger" accessible en haut à gauche.

L'espace client regroupe vos informations personnelles, vos adresses, votre historique de commandes, vos préférences de communication et l'accès au support.

3. Passer une commande

Pour passer une commande, parcourez le catalogue, ajoutez les produits à votre panier, puis cliquez sur “Valider ma commande”. Vous serez guidé à travers les étapes de confirmation de l’adresse de livraison, du mode de livraison et du moyen de paiement. Un récapitulatif vous permettra de vérifier l’ensemble des informations avant le paiement.

Une fois la commande confirmée, vous recevez un e-mail de confirmation et la commande apparaît dans la rubrique “Mes commandes”.

4. Suivi de commande et livraison

Dans “Mes commandes”, vous pouvez consulter l’état de chacune de vos commandes : en préparation, expédiée, livrée ou annulée. Lorsqu’un colis est expédié, un numéro de suivi est mis à votre disposition. Cliquez sur le lien de suivi pour accéder au détail fourni par le transporteur.

La livraison standard prend généralement entre 2 et 4 jours ouvrés. En période de forte activité, ce délai peut être légèrement allongé. Si une commande reste bloquée plus de 10 jours, contactez le support pour qu’une enquête soit ouverte.

5. Gestion des retours

Pour initier un retour, sélectionnez la commande concernée dans votre historique, puis cliquez sur “Demander un retour”. Indiquez le produit, la raison du retour et le mode de remboursement souhaité. Une étiquette de retour pourra vous être fournie selon les cas.

Rappel : les produits doivent être renvoyés dans leur état d’origine, non utilisés, avec leur emballage et une preuve d’achat. Les produits manifestement utilisés ou endommagés ne pourront pas être remboursés.

6. Paramétrage de votre profil

Dans l'onglet "Profil", vous pouvez mettre à jour vos informations personnelles, ajouter ou modifier des adresses de livraison, ajuster vos préférences de communication et choisir la langue d'affichage de la plateforme (français ou anglais).

Vous pouvez également activer l'authentification à deux facteurs si elle est proposée, afin de renforcer la sécurité de votre compte.

7. Accès au support et FAQ

La rubrique "Support" vous permet d'accéder à la FAQ, de créer un ticket ou de démarrer une conversation de chat avec un agent, lorsque le service est ouvert. Avant d'ouvrir un ticket, il est recommandé de consulter la FAQ, qui couvre la plupart des questions courantes, notamment sur les moyens de paiement, les délais de livraison et les retours.

8. Bonnes pratiques de sécurité

Choisissez un mot de passe unique pour votre compte et ne le partagez avec personne. Ne cliquez pas sur des liens suspects reçus par e-mail, même s'ils semblent provenir de la plateforme, et vérifiez toujours l'adresse du site dans votre navigateur. En cas de doute, contactez directement le support depuis l'interface officielle.

Conclusion

En suivant ce guide, vous devriez être en mesure d'utiliser efficacement la plateforme ACME DIGITAL, de gérer vos commandes en toute autonomie et de solliciter le support lorsque nécessaire. Ce guide est régulièrement mis à jour pour refléter l'évolution de nos services.