

# Respect de la loi 25 (requête)

La validation des informations d'une requête avant sa prise en charge est essentielle pour respecter la loi 25. Cette procédure détaille les étapes à suivre pour vérifier ces informations et les actions à prendre en cas de non-conformité.



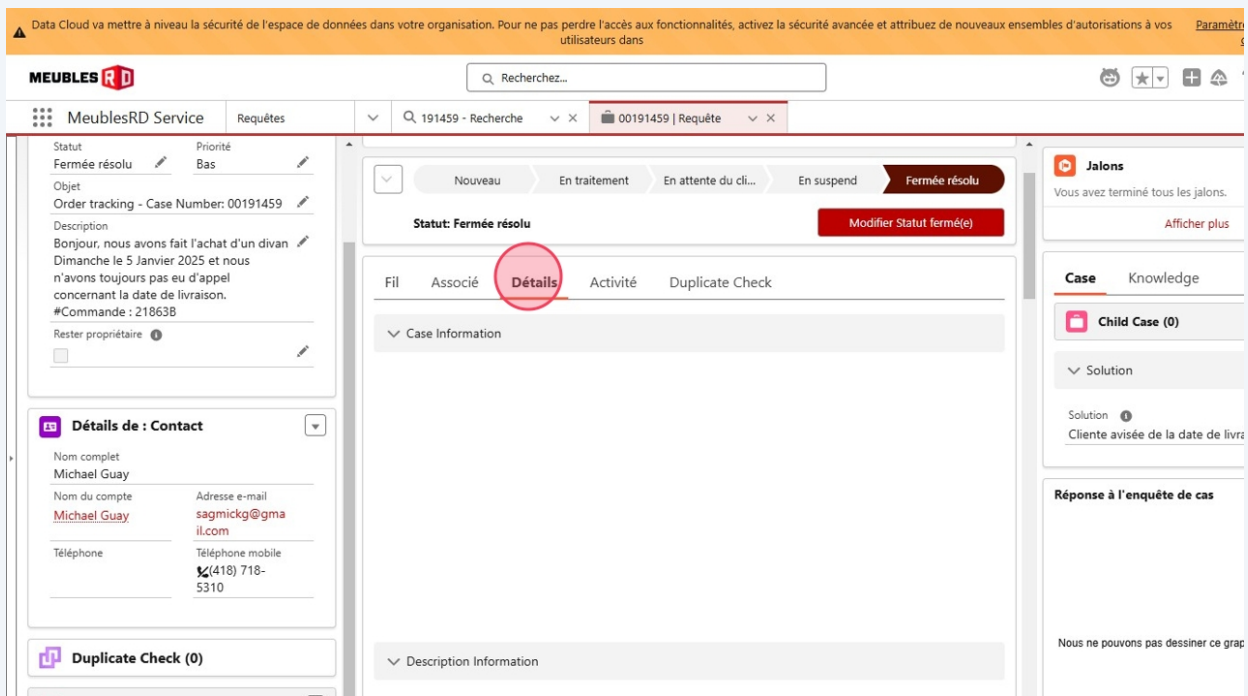
## Besoin de savoir vos obligations concernant la Loi 25?

Assurez-vous de consulter la documentation et formations suivante :

[Rappel : Projet de loi 25 : Vos obligations.](#)

1

Pour vérifier si l'identité du contact est autorisé à prendre en charge le dossier, **cliquez** d'abord sur les **"Détails"** de la requête



The screenshot displays the MeublesRD Service interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs. The main content area shows a request details page for '00191459 | Requête'. The 'Statut' is 'Fermée résolu'. The 'Objet' is 'Order tracking - Case Number: 00191459'. The 'Description' section contains a message about a purchase and a delivery date. The 'Détails' tab is highlighted with a red circle. The right sidebar shows 'Jalons', 'Case', and 'Knowledge' sections.

## 2 Copiez le "Numéro du contrat d'achat" dans les Détails et collez-le dans Meublex.

The screenshot shows a web application interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a search bar and a list of items, including 'divan'. The main content area displays details for a case with the number 00191459. The 'Description' field contains the text: 'Bonjour, nous avons fait l'achat d'un divan Dimanche le 5 Janvier 2025 et nous n'avons toujours pas eu d'appel concernant la date de livraison. #Commande : 218638'. The 'Category' section is expanded, showing a table with columns for 'Classification', 'Suivi de commande', and 'Numéro du contrat d'achat'. The 'Numéro du contrat d'achat' is highlighted with a red circle. The 'Delivery Information' section is also visible at the bottom.

## 3 Ouvrez le contrat dans Meublex pour vérifier le détenteur et toute autorisation écrite dans les instructions spéciales.

```

P1  STATUT:C02 21 JAN 25 INTERROGATION D'UN CONTRAT  CTR:21863B  21 Jan 25
-----
CLIENT:073916
V DUBOIS BOUCHARD MICHELLE
E 1204, SAINT PASCAL
N LA BAIE
D QUEBEC
U G7B 2L9
TAXE.: 0/0/0 NO SOUM:
L DUBOIS BOUCHARD MICHELLE
I 1204, SAINT PASCAL
V LA BAIE
R QUEBEC
DATE REQUISE: 21 JAN 25 E G7B 2L9 DATE VENTE: 05 JAN 25
TELEPHONE MAI: 418-817-1400 AUT: 000-000-0000 BUR: 000-000-0000 EXT: 0000
VENDEUR:u5 MAGASIN:10 AA-CHICOU TERMES: CO PUB:NO COMMENT REG:CHI
-----
FOURN MODELE FINI MATERIAU VENDUS LIVRES A-LIVR EN-LIV STK-BK PL
-----
INSTRUCTIONS SPECIALES
-----
APP.:
COD.:
INST-1 : STOCK VICTO
INST-2 : 5 A 7 JOURS
INST-3 : LIV EXT
INST-4 : ALD
INST-5 :
P=Predef
ENTER=DET,<F1>=IMPR CTR,F2=SUIV,F3=INFO,D=DESC,E=MESS,L=LOG,T=ETIQ ?

```



⚠ Dans cet exemple, le nom dans **Meublex** est : *Michelle Dubois Bouchard*  
 \*Aucune autorisation écrite est présente dans les instructions spéciales.

4

Par la suite, **vérifier** les informations du "contact" présent dans la requête Salesforce.

Order tracking Case Number 001571123

Description

Bonjour, nous avons fait l'achat d'un divan Dimanche le 5 Janvier 2025 et nous n'avons toujours pas eu d'appel concernant la date de livraison.  
#Commande : 21863B

Rester propriétaire ⓘ

☐

**Détails de : Contact**

Nom complet  
Michael Guay

Nom du compte  
Michael Guay

Adresse e-mail  
sagmickg@gmail.com

Téléphone  
Téléphone mobile  
(418) 718-5310

**Duplicate Check (0)**

2025 et nous n'avons toujours pas eu d'appel concern livraison.  
#Commande : 21863B

Commentaires internes

Category

Classification	Suivi de commande	Numéro du contrat d'achat	21863B
Sous-sujet		Manufacturier	
Type de la requête du client (Interne)		Product code	
Sujet livraison (interne)		Type de produit	
Sujet ADS (interne)		No de série de l'appareil	
Avis formel		Type d'achat	
		No de la requête à suivre	

Delivery Information

Région de livraison	Capacité de cubage
---------------------	--------------------



⚠ Dans cet exemple, le nom du contact dans **Salesforce** est : *Michael Guay*  
\*Le contact est donc différent du compte dans Meublex.

5

**Vérifiez** si le compte Meublex (*Michelle Dubois Bouchard*) est un *Contact associé* au compte de Michael Guay dans Salesforce.

Pour cela, cliquez sur le *Nom du compte* dans les détails du *Contact*, à gauche de la requête.

The screenshot shows a Salesforce interface. On the left, a sidebar contains a list of records. One record is highlighted with a red circle around the text 'Nom du compte Michael Guay'. A dropdown menu is open, showing the same text and a link to 'Opportunités (0)'. The main area of the interface displays a list of records with columns such as 'Nom de l'autorisation', 'Date/Heure de fermeture', and 'Dernière modification par'. The record 'SLA 48 Hours' is visible in the list.

6

Un nouvel onglet ouvrira. Une fois dans Compte personnel du contact (*Michael Guay*), **cliquez** sur l'onglet "Associé".

The screenshot shows the Salesforce interface for a contact's personal account. The 'Compte personnel' (Personal Account) for Michael Guay is displayed. The 'Associé' (Associated) tab is selected and highlighted with a red circle. The page shows details about the account, including 'Informations sur le compte', 'Coordonnées', and 'Additional Information'. The right sidebar shows 'Duplicate Check (0)' and 'Activité' (Activity). The 'Associé' tab is selected, and the page displays a list of records with columns like 'Nom du compte', 'Type d'enregistrement du compte', 'Téléphone mobile', 'Site Web', 'Source d'abonnement', 'Numéro de compte', 'Propriétaire du compte', 'Autre téléphone', 'Adresse de facturation', 'Adresse d'expédition', 'Source du compte', 'Adresse e-mail', and 'Date de création du'. The record '00191459' is visible in the list.

7

L'onglet *Contact associé* indique 0, ce qui signifie que le contact n'est pas autorisé à prendre en charge le dossier.

Vous **devez** obtenir une autorisation écrite du détenteur du contrat. (*Voir les textes rapides sur la loi 25.*)"

Compte personnel  
**Michael Guay**

Fonction Téléphone (2) Adresse e-mail sagmickg@gmail.com Propriétaire du compte Alex Parent

Détails **Associé** Activité

**Contact associé (0)** Ajouter une relation

**Requête du magasin (1)** 1 élément • Mis à jour il y a quelques secondes

	Requête	Nom du co...	Objet	Priorité	Date d'ouverture	Statut	Propriétaire
1	<input type="checkbox"/> 00191459	Michael Guay	Order tracking -...	Bas	2025-01-11 15 h 19	Fermée résolu	Prince Horst

Afficher tout

**Requêtes clients du magasin (0)** Nouveau

**Comptes associés (0)** Ajouter une relation



Si *Michelle Dubois Bouchard* était un *Contact associé* au compte de *Michael Guay*, cela signifierait qu'un agent a manuellement lié les deux comptes dans Salesforce.

La requête pourrait alors être prise en charge sans autorisation supplémentaire.