

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 shows the MeublesRD Service application interface. At the top, there's a navigation bar with the MEUBLES RD logo, search bar, and various icons. Below it, a main panel displays a case record for '00191459 | Requête'. The status is 'Fermée résolu'. A red circle highlights the 'Détails' tab in the top navigation bar of the main content area. To the left, a sidebar shows 'Détails de : Contact' for Michael Guay, listing his name, email (sagmickg@gmail.com), and phone number ((418) 718-5310). A 'Duplicate Check (0)' section is also visible. On the right, there are sections for 'Jalons' (Todos completed), 'Case' (Child Case (0)), and 'Réponse à l'enquête de cas' (Survey response).

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

Objet	Order tracking - Case Number: 00191459																								
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																								
Commentaires internes																									
Category <table border="1"> <tr> <td>Classification</td> <td>Suivi de commande</td> <td>Numéro du contrat d'achat</td> </tr> <tr> <td>Sous-sujet</td> <td></td> <td>21863B</td> </tr> <tr> <td>Type de la requête du client (Interne)</td> <td></td> <td>Manufacturer</td> </tr> <tr> <td>Sujet livraison (interne)</td> <td></td> <td>Product code</td> </tr> <tr> <td>Sujet ADS (interne)</td> <td></td> <td>Type de produit</td> </tr> <tr> <td>Avis formel</td> <td></td> <td>No de série de l'appareil</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Type d'achat</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>No de la requête à suivre</td> </tr> </table>		Classification	Suivi de commande	Numéro du contrat d'achat	Sous-sujet		21863B	Type de la requête du client (Interne)		Manufacturer	Sujet livraison (interne)		Product code	Sujet ADS (interne)		Type de produit	Avis formel		No de série de l'appareil			Type d'achat			No de la requête à suivre
Classification	Suivi de commande	Numéro du contrat d'achat																							
Sous-sujet		21863B																							
Type de la requête du client (Interne)		Manufacturer																							
Sujet livraison (interne)		Product code																							
Sujet ADS (interne)		Type de produit																							
Avis formel		No de série de l'appareil																							
		Type d'achat																							
		No de la requête à suivre																							
Delivery Information																									

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

P1 STATUT:CO2 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 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 <hr/> APP.: COD.: INST-1 : STOCK VICTO INST-2 : 5 A 7 JOURS INST-3 : LIV EXT INST-4 : ALD INST-5 : 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.

The screenshot shows the Meublex application interface. On the left, there is a sidebar with a 'Duplicate Check (0)' button. The main area displays a contact record for 'Michael Guay'. The contact details include:

- 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: checked
- Détails de : Contact:

Nom complet	Michael Guay
Nom du compte	Michael Guay
Téléphone	(418) 718-5310
Adresse e-mail	sagmickg@gmail.com
Téléphone mobile	(418) 718-5310
- Duplicate Check (0)

On the right, there is a detailed view of the contact record:

2025 et nous n'avons toujours pas eu d'appel concernant la date de 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	
Delivery Information		No de la requête à suivre	
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.

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

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.*)"

The screenshot shows the Salesforce interface for a user named Michael Guay. At the top, there's a header with a profile icon, the name 'Michael Guay', and sections for 'Fonction', 'Téléphone (2)', 'Adresse e-mail' (sagmickg@gmail.com), and 'Propriétaire du compte' (Alex Parent). Below this, there are tabs for 'Détails', 'Associé' (which is selected and highlighted with a red box), and 'Activité'. The 'Contact associé (0)' section contains a button 'Ajouter une relation'. Below it is a table for 'Requête du magasin (1)' with one item listed: ID 00191459, Name Michael Guay, Subject Order tracking ..., Priority Bas, Date 2025-01-11 15 h 19, Status Fermée résolu, and Owner Prince Horst. There are buttons for 'Nouveau' and 'Afficher tout'. Further down are sections for 'Requêtes clients du magasin (0)' and 'Comptes associés (0)', each with an 'Ajouter une relation' button.



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.