

TYPOLOGIE DANS LAYER DE CONTACT

Type	Sous-type 1	Sous-type 2	Sous-type 3
001 - SERVICE AVANT VENTE	01 - Informations sur un produit		
	02 - Informations sur une validation de commande		
	03 - Informations sur la livraison		
	04 - Informations sur le paiement		
	05 - Informations sur les conditions de retour		
	06 - Informations sur le compte client		
	07 - Informations conditions de remboursement		
	08 - Autres demandes d'informations		
002 - SUIVI DE LA COMMANDE	01 - Etat de ma commande	1 - En attente d'expédition	
		2 - En préparation	
		3 - En cours de livraison	
			I - GLS
			II - Chronopost
			III - Mondial Relay
			IV - Relais Colis
			V - LD
	02 - Modification de ma commande	1 - Article	
		2 - Livraison	
	03 - Problème d'expédition/livraison		
		1 - Retard d'expédition	
		2 - Problème lié au transporteur	
	01 - Je souhaite l'annulation de ma commande (AAE)	Autre partie de la commande annulée Change d'avis Erreur Client Livraison impossible Même article acheté ailleurs Modification impossible	

003 - SERVICE APRES VENTE

02 - Je souhaite vous retourner mon article (CONV)	Pièces Justificatives Qualité Produit - Couleur Qualité Produit - Matière Qualité Produit - Taille Qualité produit en général Retard d'expédition Retard livraison Autre
	Autre partie de la commande annulée Change d'avis Erreur Client Livraison impossible Même article acheté ailleurs Modification impossible Pièces Justificatives Qualité Produit - Couleur Qualité Produit - Matière Qualité produit en général Qualité Produit - Taille Retard d'expédition Retard livraison Autre
03 - J'ai reçu mon colis abimé (CASSE/CASSELOG)	1 - Colis endommagé 2 - Colis intact 3 - Etat du colis non communiqué
04 - J'ai reçu mon produit non conforme (PREPA/MARK)	1 - Fiche article non conforme 2 - Erreur de préparation 3- Pièces manquantes
05 - Je souhaite faire valoir la garantie sur mon produit (SAV)	1- Pièces de rechange
	2- Défaut Produit 3- Produit en Panne
01 - Informations sur mon remboursement	

004 - PAIEMENT REMBOURSEMENT	02 - Informations sur mon paiement		
	03 - Obtenir une facture		
005 - MARKETPLACE MIRAKL	01 - Informations sur la livraison de ma commande		
	02 - Je souhaite l'annulation de ma commande		
	03 - Problème avec un article reçu		
	04 - Je n'ai pas reçu mon article		
	05 - Je souhaiterais obtenir une facture		
	06 - J'ai besoin d'un conseil sur un produit		
	07 - Je souhaite modifier ma commande		
	08 - Je souhaite le remboursement de ma commande		

