

Guide pour
Commander en ligne

Bienvenue !

Votre confort est notre priorité chez Servomax. C'est pour cette raison que nous avons introduit une plateforme de commerce en ligne accessible et simplifiée. Vous pouvez désormais placer votre commande Servomax à votre convenance. Visitez notre magasin en ligne pour les approvisionnements de vos produits favoris!

Nous espérons que vous allez apprécier votre expérience.

Bon magasinage!

Index

1. [ACTIVATION DU COMPTE](#)
2. [COMMANDES](#)
 1. [PAR MOT-CLÉ](#)
 2. [PAR CATÉGORIE](#)
3. [MODIFIER VOTRE PANIER](#)
4. [PAIEMENT](#)
5. [FAQ](#)

ACTIVATION DU COMPTE

VOTRE ACCÈS

S'inscrire (première visite)

Déjà inscrit? Passez à la [prochaine section](#)

1. Accédez à **vos courriels** et trouvez le message le plus récent de la part de **Servomax**
2. Ce message contient **vos coordonnées d'inscription** ainsi qu'un **mot de passe temporaire** (gardez cet onglet ouvert, vous devrez copier et coller l'information)
3. Cliquez sur le **lien dans le courriel** pour débiter le processus d'inscription (flèche orange)

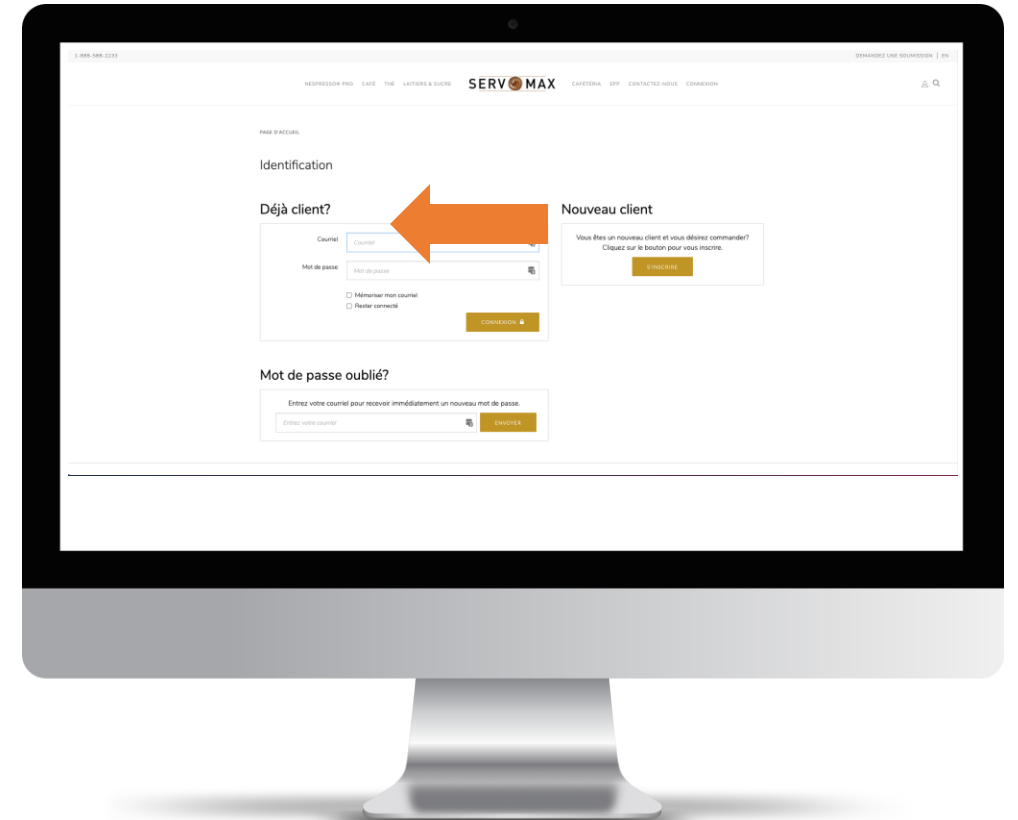


VOTRE ACCÈS

S'inscrire (première visite)

Déjà inscrit? Passez à la [prochaine section](#)

4. Dans la section **Déjà client** saisissez votre courriel
5. Dans la section **Déjà client** entrez le **mot de passe temporaire** fourni dans le message d'introduction
6. Cliquez sur le bouton "Connexion"

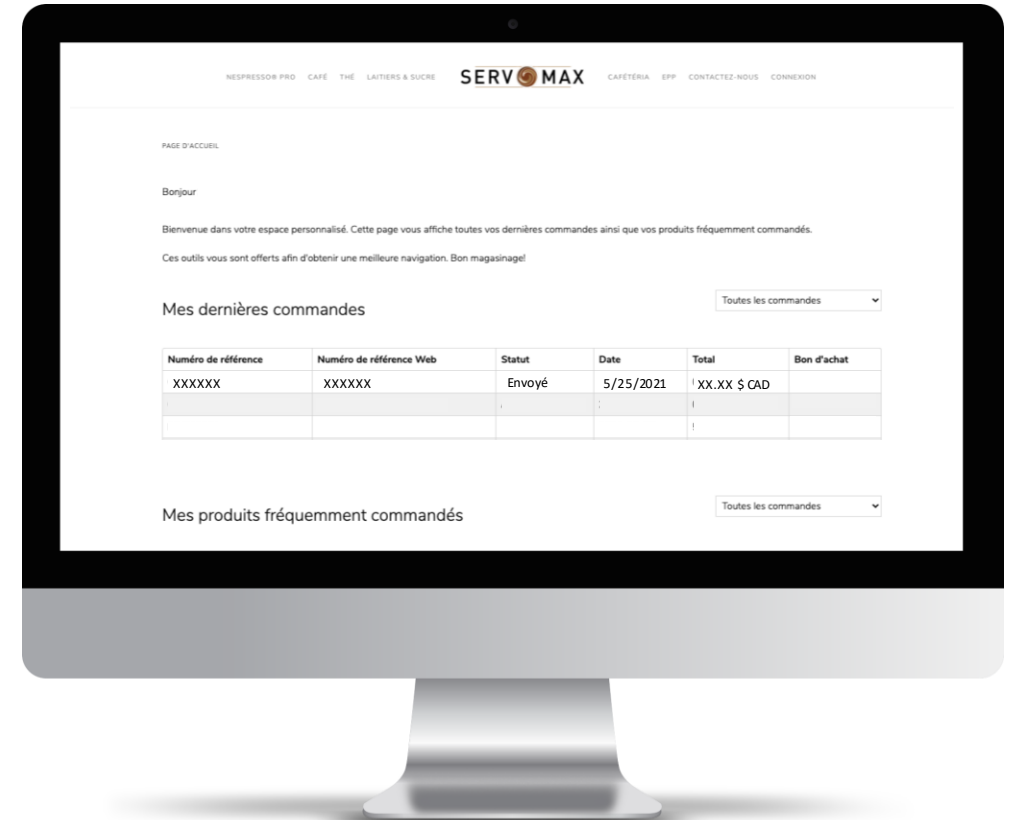


BIENVENUE !

VOTRE PAGE D'ACCUEIL PERSONNALISÉE

Bienvenue à votre **page d'accueil Servomax personnalisée**. D'ici, vous aurez accès à plusieurs fonctionnalités, dont:

- Surveiller le statut de vos commandes
- Gérer vos commandes
- Racheter facilement les produits fréquemment commandés
- Et bien plus!

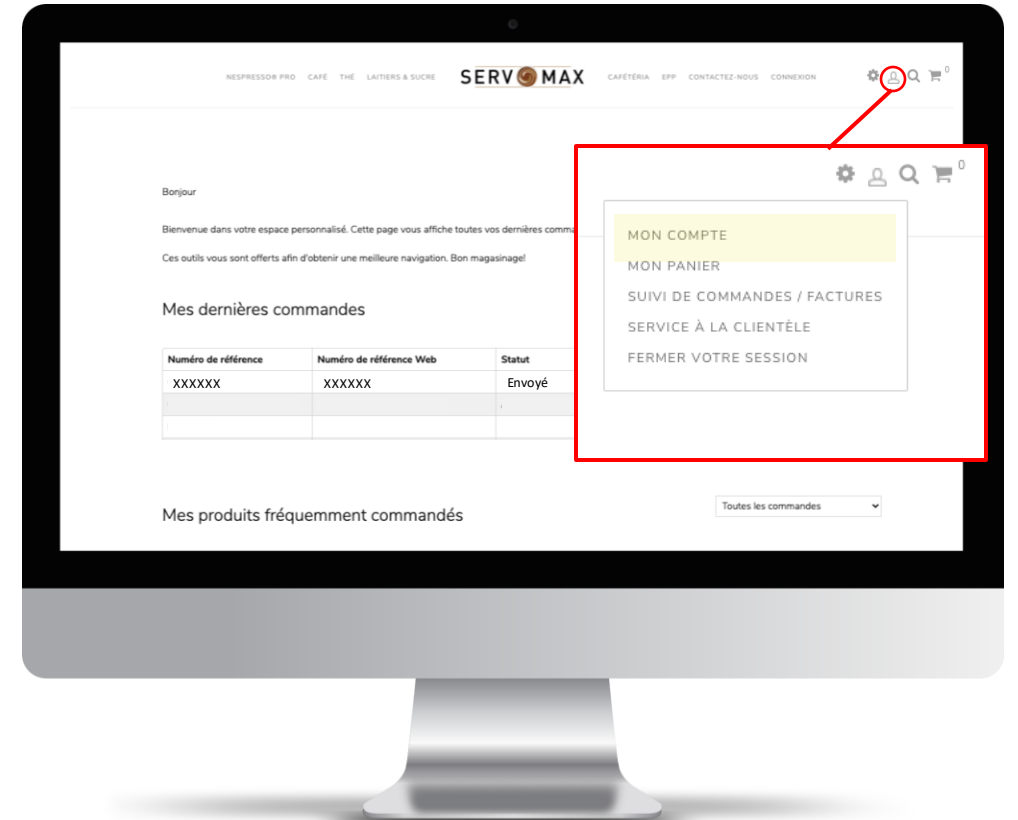


MODIFIER LE MOT DE PASSE TEMPORAIRE

Connexion (première visite)

Déjà client? Passez à la [prochaine section](#)

1. De votre page d'accueil, cliquez sur l'icône "**Mon compte**" dans le haut de la page, à droite
2. Sélectionnez "**Mon Compte**" parmi les options qui apparaissent dans le menu déroulant

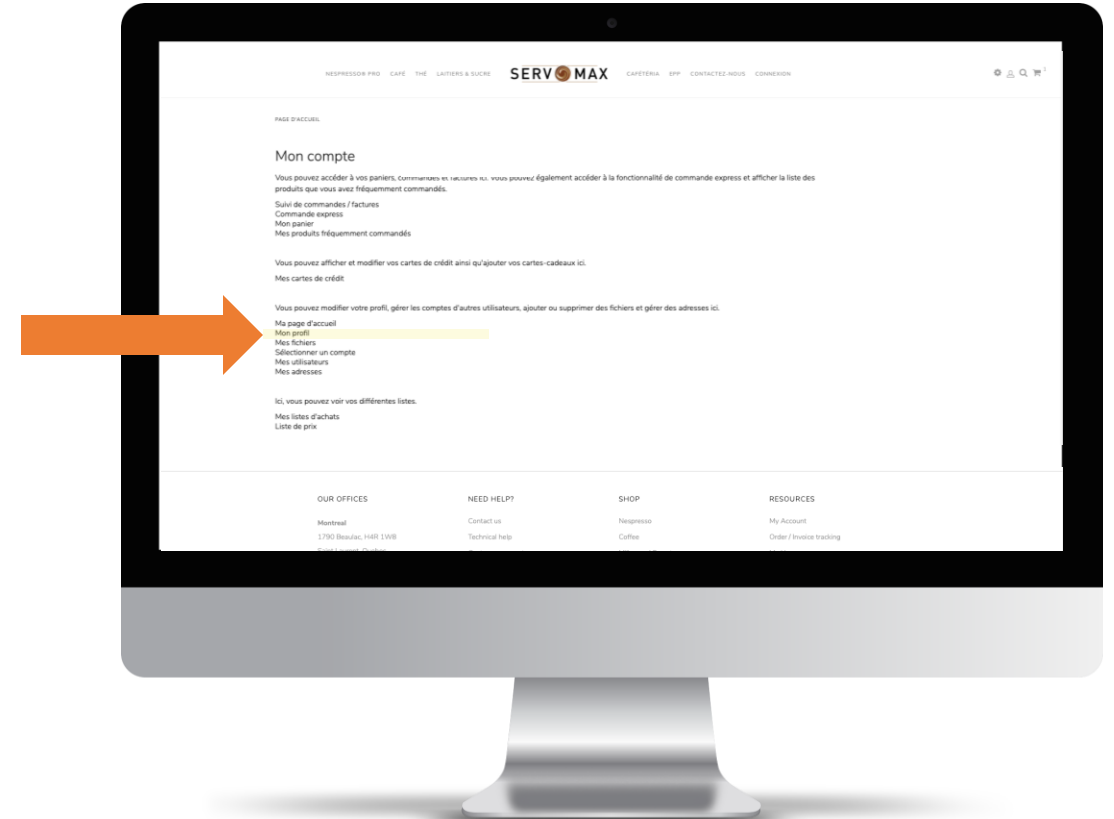


MODIFIER LE MOT DE PASSE TEMPORAIRE

Connexion (première visite)

Déjà client? Passez à la [prochaine section](#)

3. Dans la page “**Mon Compte**” cliquez sur “**Mon profil**”
(flèche orange)

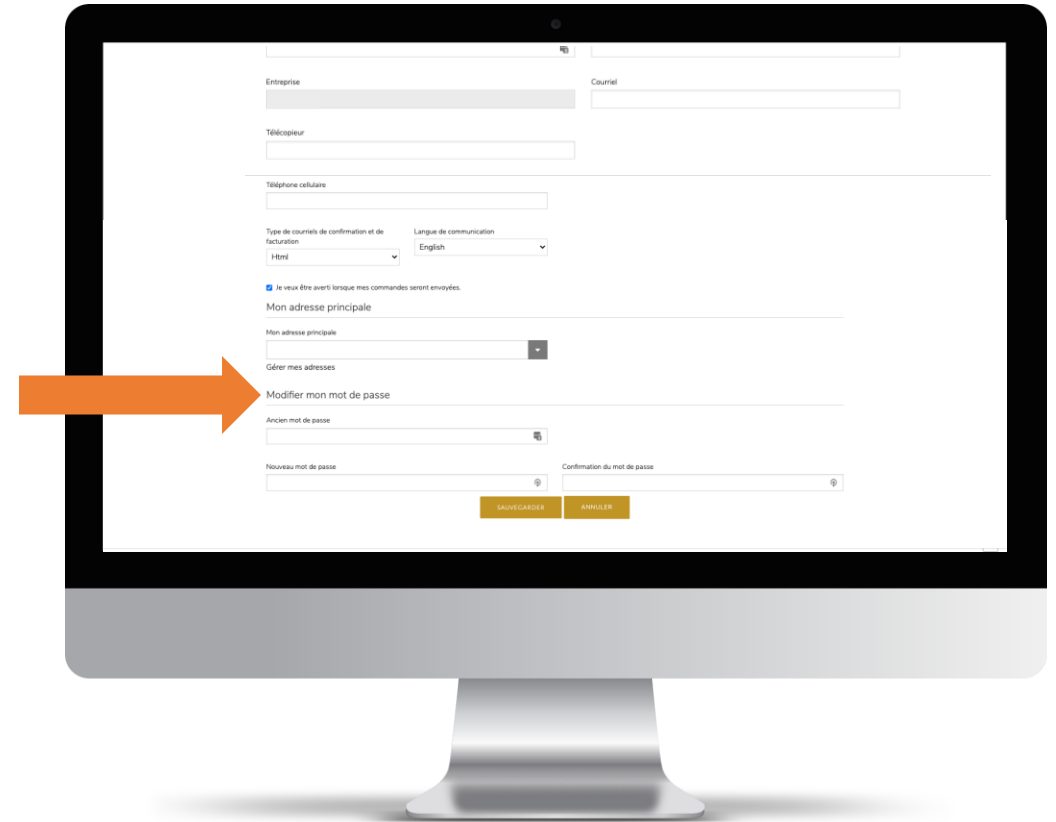


MODIFIER LE MOT DE PASSE TEMPORAIRE

Connexion (première visite)

Déjà client? Passez à la [prochaine section](#)

4. Dans la page **“Mon profil”**, allez jusqu’au bas de la page pour repérer la section **“Modifier mon mot de passe”**
5. Entrez votre **mot de passe temporaire** dans le champ **“Ancien mot de passe”**
6. Entrez votre nouveau mot de passe dans les champs **“Nouveau mot de passe”** et **“Confirmation du mot de passe”**
7. Cliquez sur le bouton **“SAUVEGARDER”**
8. Revenez au haut de la page et cliquez sur le lien **“Page d’accueil”** pour retourner à votre page d’accueil



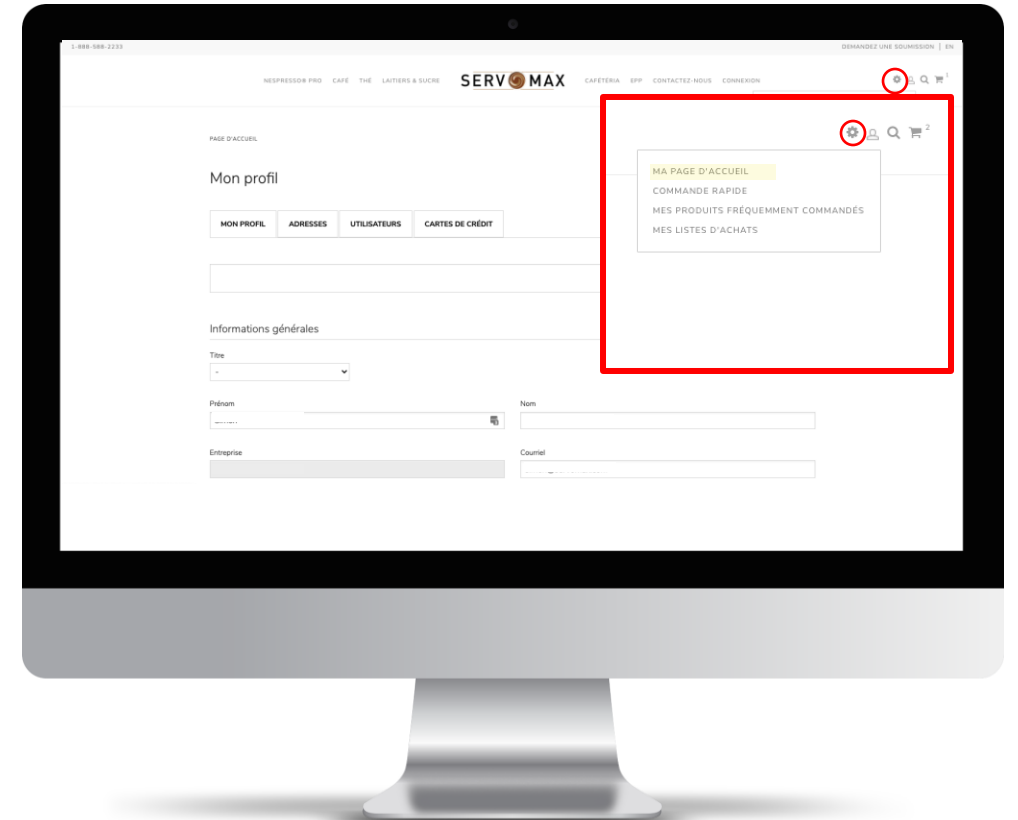
RETOUR À LA PAGE D'ACCUEIL

À tout moment

Si vous voulez retourner à la page d'accueil, vous devez suivre les étapes suivantes:

1. Cliquez sur l'icône des "**Paramètres**" en haut à droite. Un menu déroulant apparaîtra.
2. Cliquez sur "**Ma Page D'Accueil**" parmi les options du menu

Vous serez redirigés vers votre page d'accueil



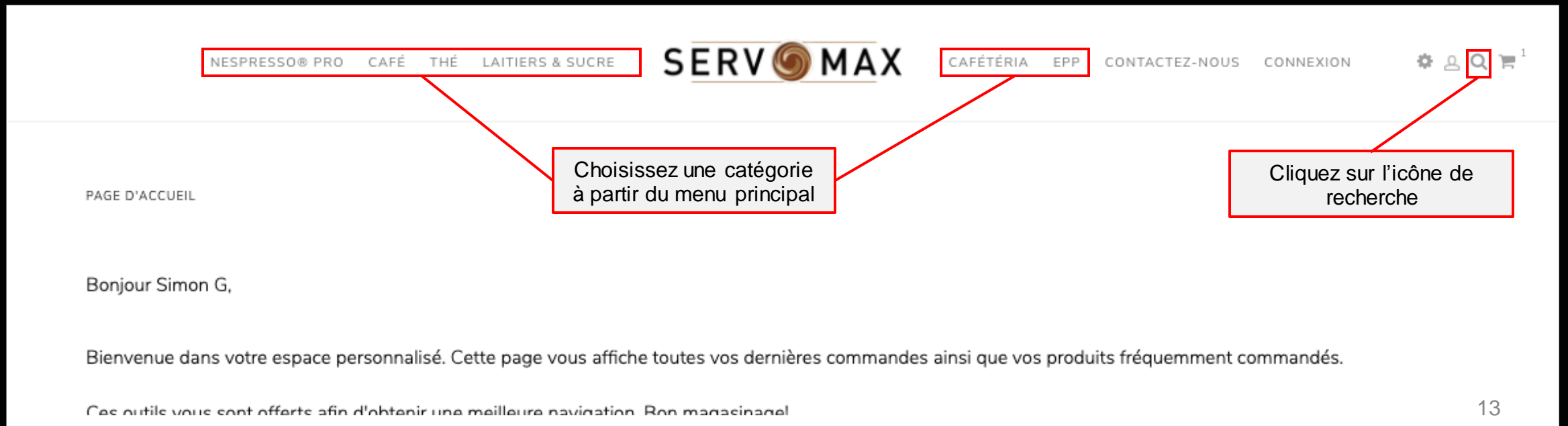
COMMANDES

PLACER UNE COMMANDE

À partir de votre page d'accueil

Vous pouvez consulter nos produits de 2 manières:

- En choisissant une **catégorie** à partir du **menu principal**
- En cliquant sur l'icône "**Rechercher**" dans le haut de la page à droite
 - Recherchez par mots clés ou numéro d'article



The screenshot shows the top navigation bar of the SERV MAX website. The main menu includes 'NESPRESSO® PRO', 'CAFÉ', 'THÉ', 'LAI TIERS & SUCRE', 'SERV MAX', 'CAFÉTÉRIA', and 'EPP'. Utility links include 'CONTACTEZ-NOUS' and 'CONNEXION'. On the right, there are icons for settings, user profile, search, and a shopping cart with a '1' badge. Two red boxes with arrows point to the main menu and the search icon, with callout text boxes below them. The page content below the navigation bar includes a greeting 'Bonjour Simon G,' and a welcome message: 'Bienvenue dans votre espace personnalisé. Cette page vous affiche toutes vos dernières commandes ainsi que vos produits fréquemment commandés.'

Annotations:

- Chisissez une catégorie à partir du menu principal
- Cliquez sur l'icône de recherche

COMMANDES

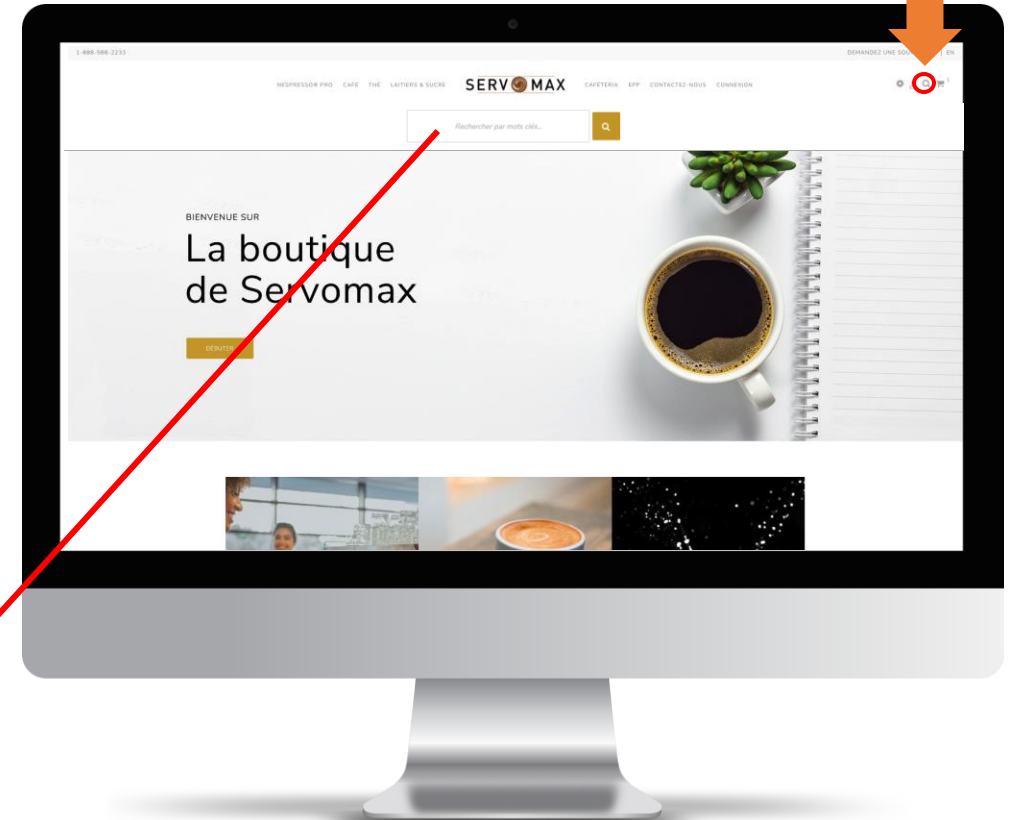
RECHERCHE PAR NUMÉRO D'ARTICLE OU MOT-CLÉ

PLACER UNE COMMANDE (Mot-clé)

Recherche par numéro d'article ou mot-clé

1. Cliquez sur l'icône « **Recherche** » dans le haut de la page à droite
2. Une barre de recherche apparaîtra
3. Entrez le **numéro d'article** (ex. 30-11) ou le **mot-clé** (ex. capsule) associé au produit désiré dans la barre de recherche
4. Cliquez sur l'icône « **Recherche** » à droite de la barre ou appuyer sur « Entrer » sur votre clavier (flèche orange)

Rechercher par mots clés...



PLACER UNE COMMANDE (Mot-clé)

Recherche par numéro d'article ou mot-clé

5. **Sélectionnez le produit désiré** – vous serez redirigés vers la page produit respective

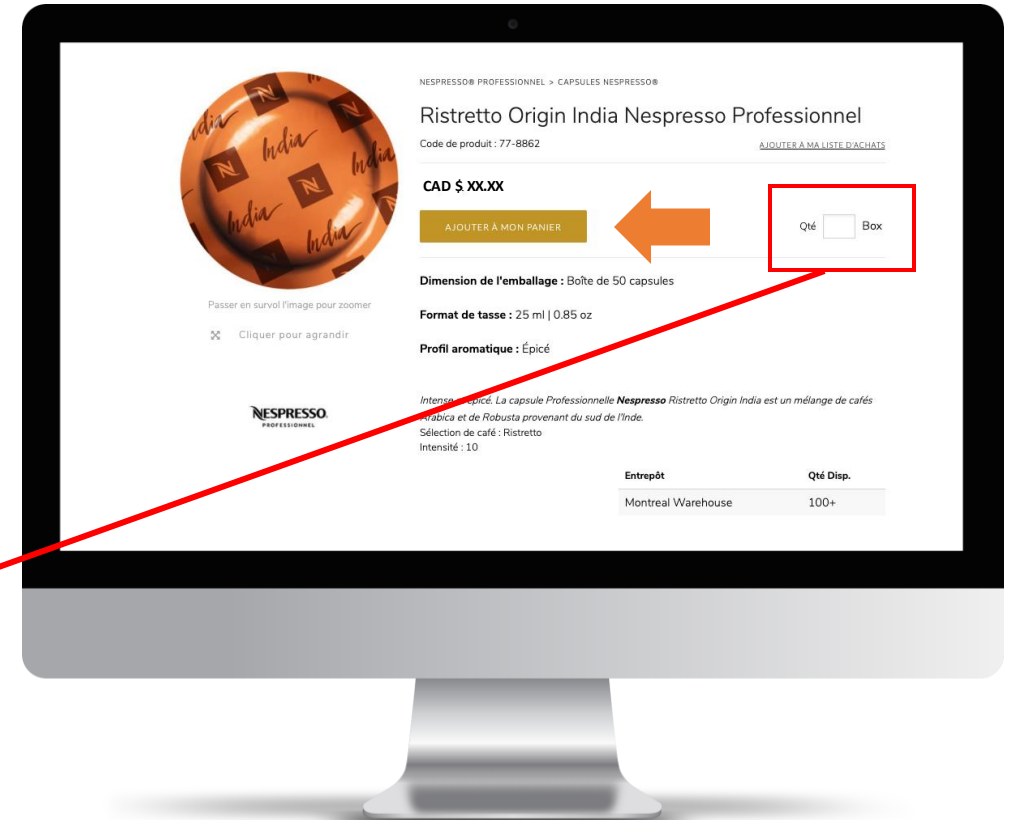
6. Entrez manuellement la **quantité** que vous aimeriez acheter dans le champ « **Qté** ».

Faites attention à l'unité de mesure

7. Cliquez sur le bouton **“AJOUTER À MON PANIER”**

AJOUTER À MON PANIER

Qté Box



PLACER UNE COMMANDE (Mot-clé)

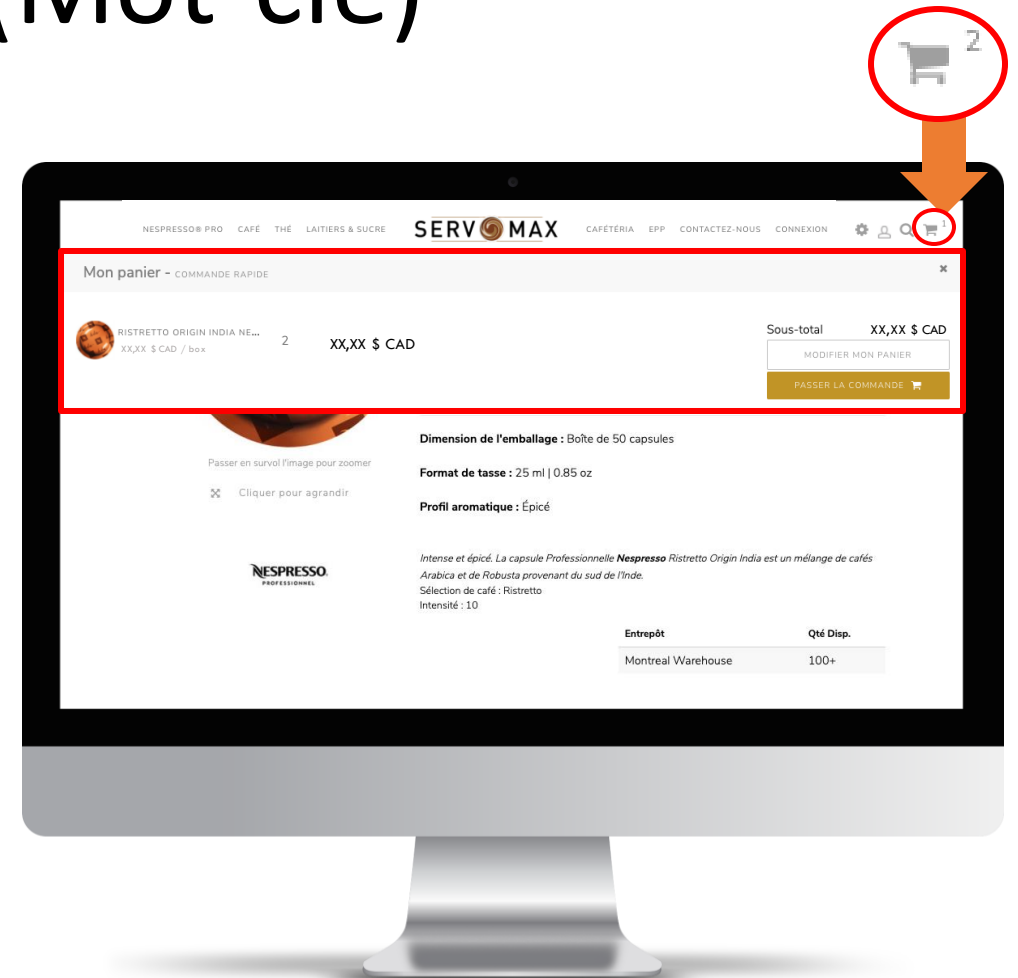
Recherche par numéro d'article ou mot-clé

8. Cliquez sur l'icône du « **Panier** » dans le haut de la page à droite

9. Cliquez sur le bouton « **PASSER LA COMMANDE** » lorsque vous aurez terminé de magasiner

NOTE: À partir du 1er juin 2021, toutes les commandes devront respecter une valeur minimale de \$100.00 pour être traitées.

PASSER LA COMMANDE 



COMMANDES

RECHERCHE PAR CATÉGORIES

PLACER UNE COMMANDE (Catégories)

Recherche par catégorie



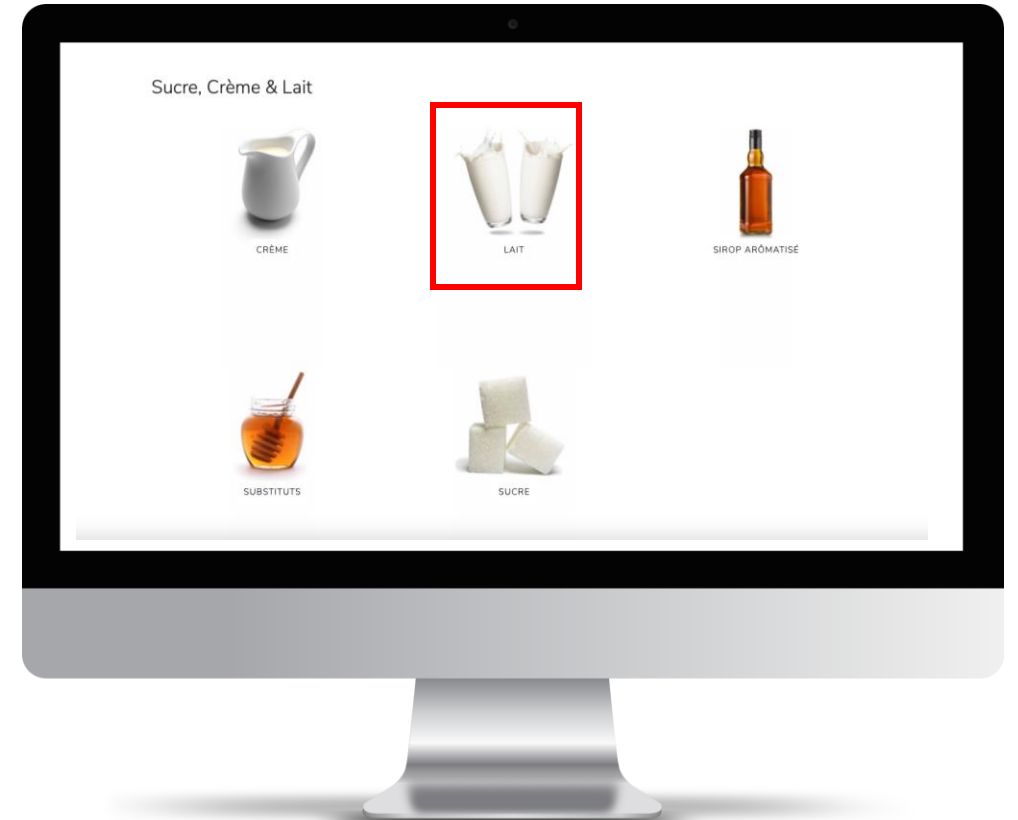
1. À partir de la page d'accueil, cliquez sur la **catégorie de produit** de votre choix parmi les options du **menu principal** (ex: LAI TIERS & SUCRE)



PLACER UNE COMMANDE (Catégories)

Recherche par catégorie

2. Les **sous-catégories** associées à la **catégorie principale** sélectionnée apparaîtront
3. Cliquez sur la **sous-catégorie** que vous voulez explorer
(Ex: Lait)



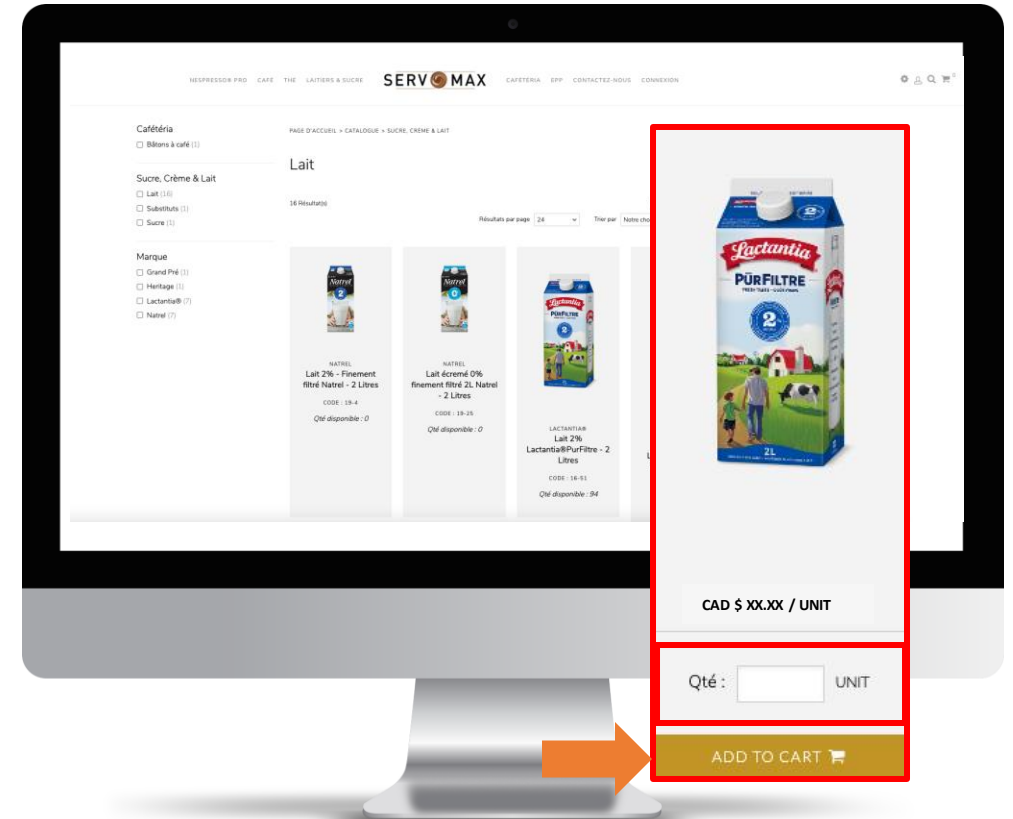
PLACER UNE COMMANDE (Catégories)

Recherche par catégorie

4. Tous les produits associés à la sous-catégorie sélectionnée apparaîtront
5. **Survoler** le produit que vous voulez ajouter à votre panier
6. Si le produit est **disponible**, le champ de la quantité (« **QTÉ** ») apparaîtra
7. Entrez manuellement la quantité désirée dans le champ « QTÉ ». Faites attention aux unités de mesure.
8. Cliquez sur le bouton « **Add to Cart** » (flèche orange)

Note

Vous pouvez aussi **cliquer** sur le produit pour plus de détails. Suivez les mêmes instructions que celles de la [recherche par numéro d'article ou mot-clé](#).



PLACER UNE COMMANDE (Catégories)

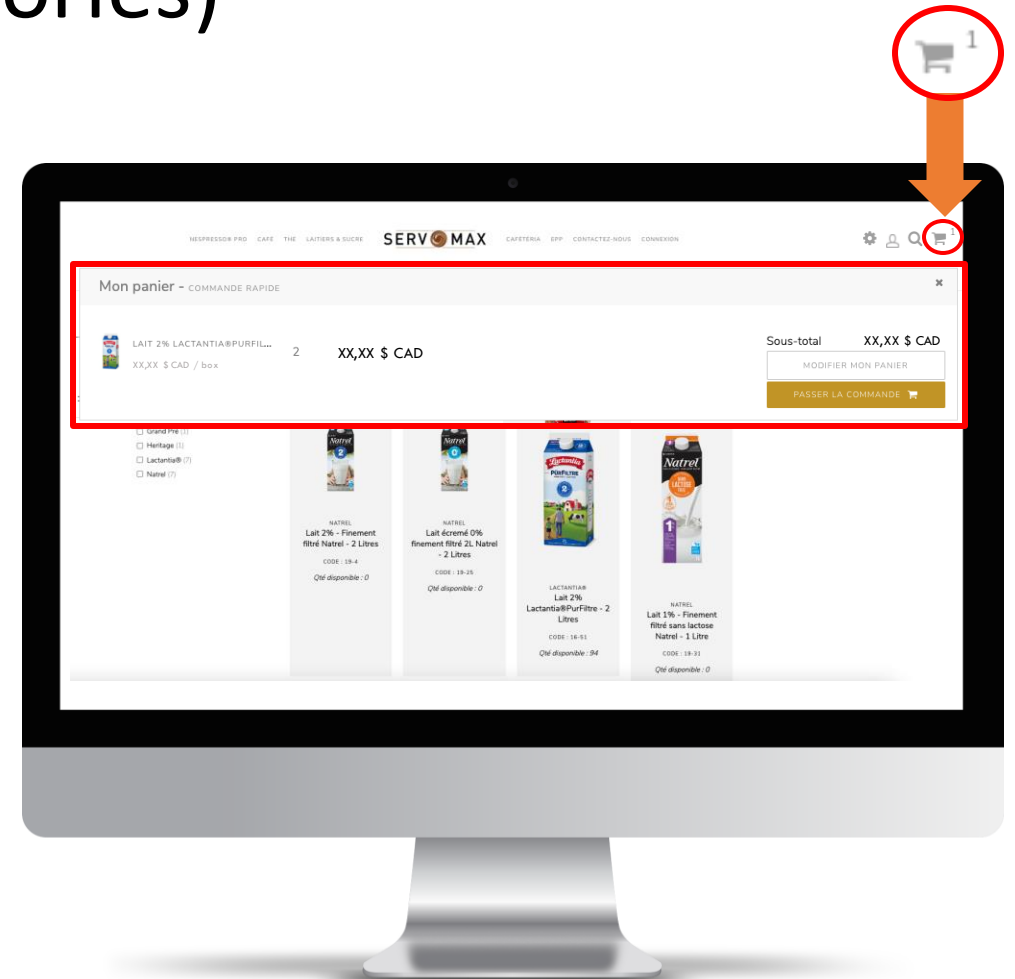
Recherche par catégorie

8. Cliquez sur l'icône du « **Panier** » dans le haut de la page à droite

9. Cliquez sur le bouton « **PASSER LA COMMANDE** » lorsque vous aurez fini de magasiner

NOTE: À partir du 1er juin 2021, toutes les commandes devront respecter une valeur minimale de \$100.00 pour être traitées.

PASSER LA COMMANDE 



**MODIFIER VOTRE PANIER
OU LA COMMANDE**

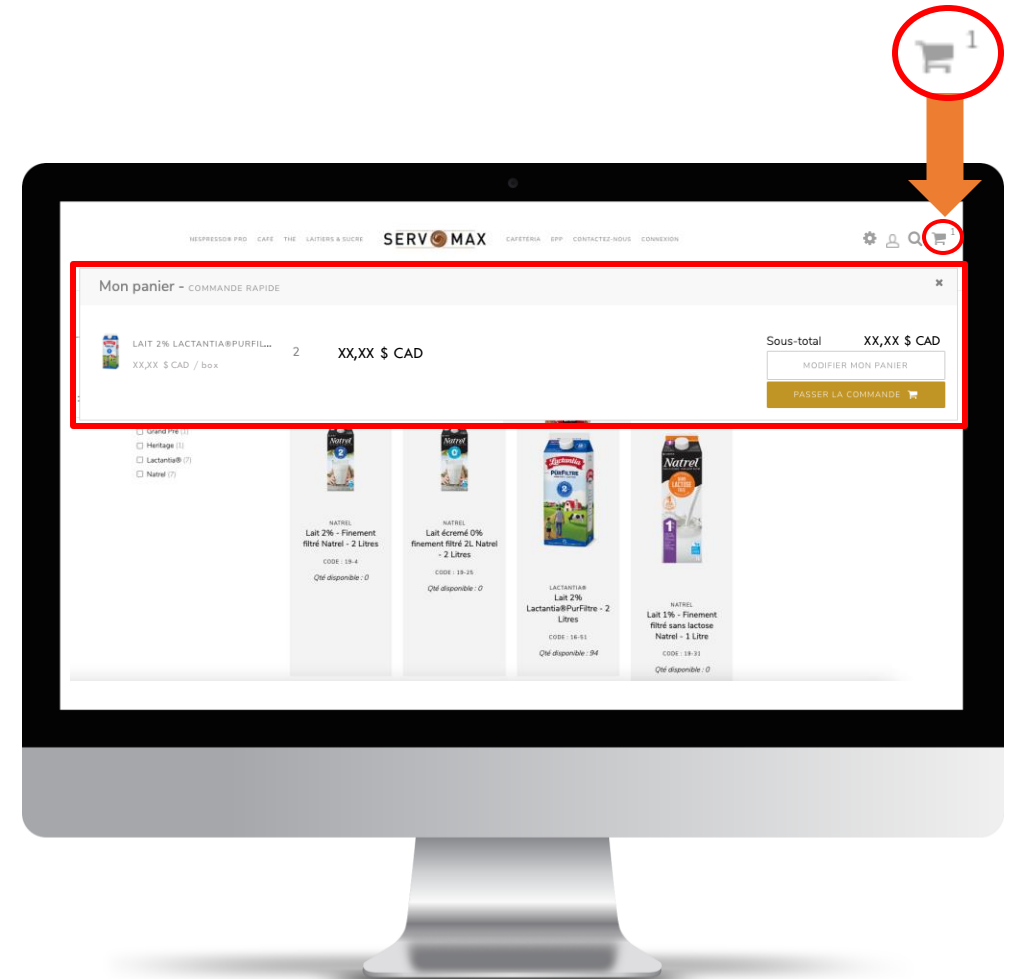
MODIFIER VOTRE PANIER

À tout moment

Pour modifier votre panier (ajuster la quantité, supprimer des articles, etc.), vous devez suivre les étapes suivantes:

1. Cliquez sur l'icône du « **Panier** » dans le haut de la page à droite
2. Cliquez sur le bouton blanc « **MODIFIER MON PANIER** » (flèche orange)

MODIFIER MON PANIER



MODIFIER VOTRE PANIER

À tout moment

3. Pour retourner au catalogue de produits, cliquez sur le bouton « **CONTINUER À MAGASINER** » en haut à gauche
4. Pour passer au paiement, cliquez sur le bouton « **PASSER LA COMMANDE** » en haut à droite



MODIFIER VOTRE PANIER

À tout moment

5. Utilisez les signes « + » (ajouter) et « - » (réduire) de part et d'autre du champ de quantité pour ajuster la quantité désirée de chaque produit
6. Pour **supprimer un produit** et l'enlever du panier complètement, cliquez sur le symbole « x » qui se trouve à droite du prix
7. Vous pouvez aussi ajouter un commentaire relatif au produit en cliquant sur le bouton « **AJOUTER UN COMMENTAIRE** »

The screenshot shows a shopping cart interface with three main buttons at the top: "CONTINUER À MAGASINER", "METTRE À JOUR MON PANIER", and "PASSER LA COMMANDE". The cart contains two items:

- Lait 2% Lactantia@PurFiltre - 2 Litres**: Price \$ XX.XX, quantity 2. An orange arrow points to the quantity field with the text "Utilisez + ou - pour modifier les quantités".
- Ristretto Origin India Nespresso Professionnel**: Price \$ XX.XX, quantity 1. An orange arrow points to the 'x' delete button with the text "Utilisez le x pour supprimer un article".

Annotations include:

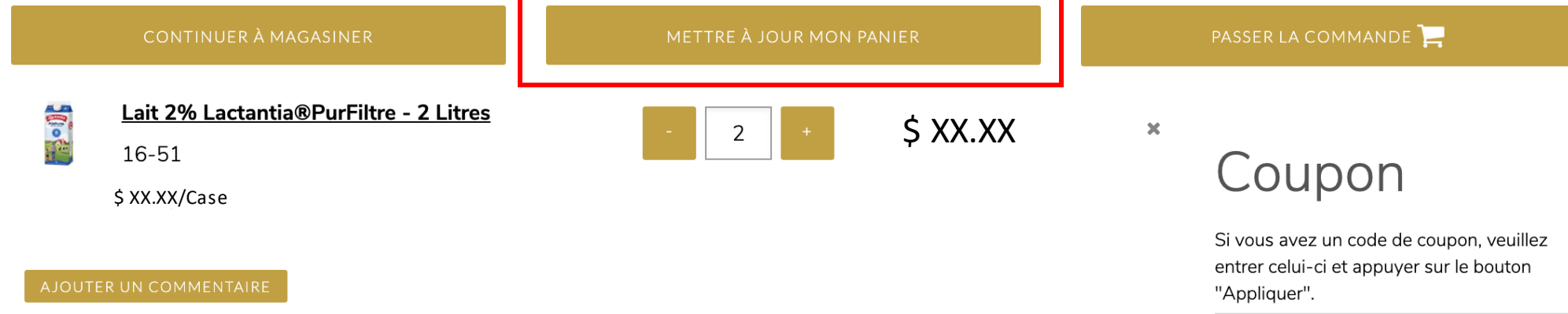
- "Pour ajouter un commentaire" pointing to the "AJOUTER UN COMMENTAIRE" button for the coffee.
- "Coupon" section with instructions: "Si vous avez un code de coupon, veuillez entrer celui-ci et appuyer sur le bouton 'Appliquer'." and an "APPLIQUER" button.
- "Totaux" label at the bottom right.

MODIFIER VOTRE PANIER

À tout moment

8. Lorsque vous aurez terminé de faire les modifications au panier, cliquez sur le bouton « **METTRE À JOUR MON PANIER** » en haut, au centre

PAGE D'ACCUEIL



The screenshot shows a shopping cart interface. At the top, there are three buttons: "CONTINUER À MAGASINER", "METTRE À JOUR MON PANIER" (highlighted with a red box and an orange arrow pointing down), and "PASSER LA COMMANDE" with a shopping cart icon. Below the buttons, the first item is "Lait 2% Lactantia®PurFiltre - 2 Litres" with a quantity of 2 and a price of \$ XX.XX. Below the item is a button "AJOUTER UN COMMENTAIRE". To the right, there is a "Coupon" section with instructions: "Si vous avez un code de coupon, veuillez entrer celui-ci et appuyer sur le bouton 'Appliquer'".

PAIEMENT

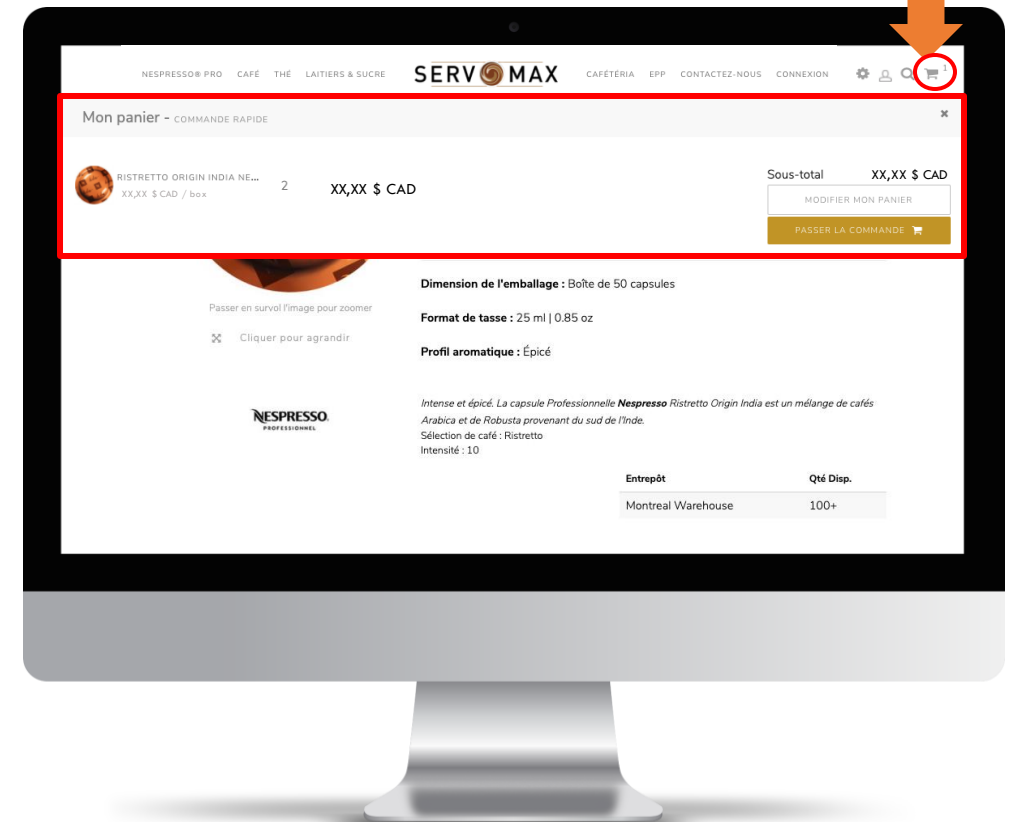
PAIEMENT

Lorsque vous aurez fini de choisir vos produits



1. Cliquez sur l'icône du « **Panier** » dans le haut de la page à droite
2. Cliquez sur le bouton « **PASSER LA COMMANDE** » lorsque vous aurez fini de magasiner

NOTE: À partir du 1er juin 2021, toutes les commandes devront respecter une valeur minimale de \$100.00 pour être traitées.



PASSER LA COMMANDE 

PAIEMENT

Lorsque vous aurez fini de choisir vos produits

3. Entrez vos **informations de facturation**. *S'il-vous-plaît vous assurer que les informations à jour soient indiquées dans les champs appropriés*

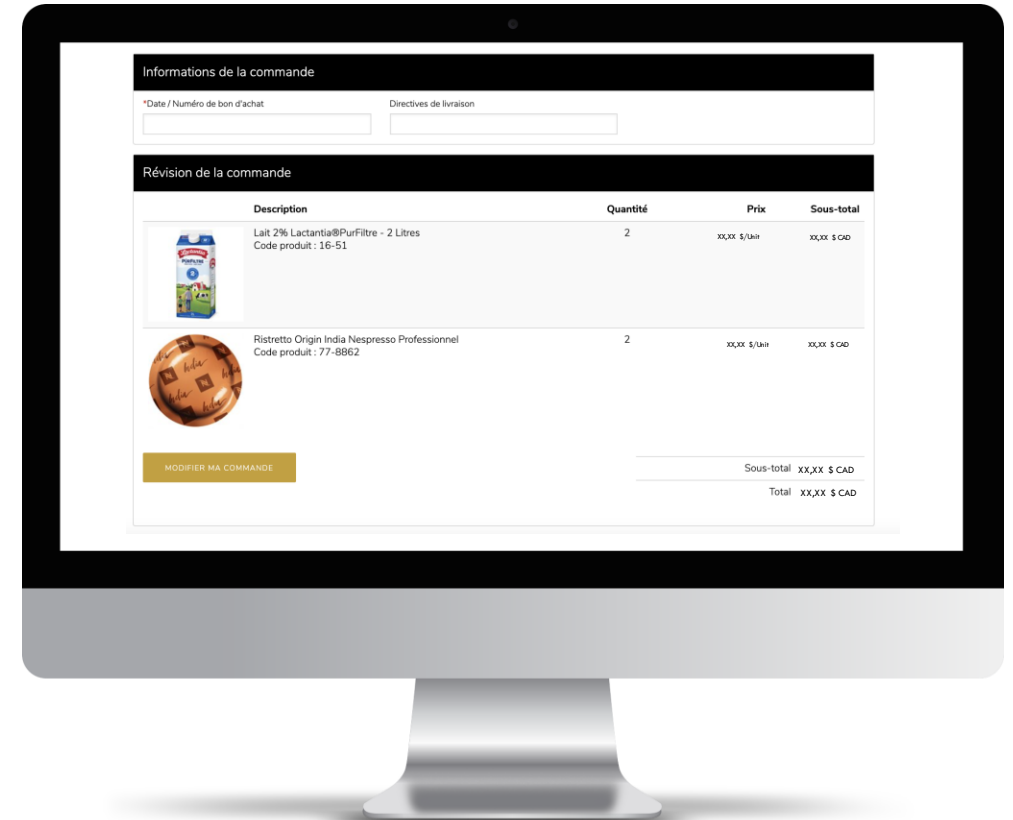
4. Sélectionnez l'**adresse de livraison**

The screenshot shows a web form on a computer monitor. The form is divided into two main sections: 'Informations de facturation' (Billing Information) and 'Informations de livraison' (Shipping Information). The 'Informations de facturation' section includes fields for email (*Courriel), address (*Adresse), telephone (*Téléphone), title (Titre), first name (*Prénom), last name (*Nom), company name (Entreprise), city (*Ville), province (Québec), and postal code (Poste). There are also fields for fax number (Télécopieur) and mobile phone number (Téléphone cellulaire). The 'Informations de livraison' section has a radio button selected for 'Mêmes que mes informations de facturation' (Same as my billing information), with other options for 'Livrer à une nouvelle adresse' (Deliver to a new address) and 'Livrer à une adresse de mon compte' (Deliver to an address in my account). Two orange arrows point from the text on the left to the 'Informations de facturation' and 'Informations de livraison' sections of the form.

PAIEMENT

Lorsque vous aurez fini de choisir vos produits

5. Entrez le **numéro de bon de commande** ou la **date d'achat**
6. Vérifiez que votre commande soit complète



PAIEMENT

Lorsque vous aurez fini de choisir vos produits

7. Entrez votre **code de coupon** (si vous en avez)
8. Sélectionnez le **mode de paiement**
9. Acceptez les conditions de vente en **cochant la case désignée – REQUIS** (flèche bleue)
10. Cliquez sur « **CONFIRMER MA COMMANDE** » pour valider le tout (note: le paiement est traité lorsque vous cliquez sur ce bouton)



PAIEMENT

Lorsque vous aurez fini de choisir vos produits

Si votre paiement est traité avec succès, vous recevrez une confirmation de commande par courriel.

Si votre paiement est refusé, veuillez vérifier les informations de facturation entrées et réessayer.

FAQ

FAQ (Foire aux questions)

[Quand vais-je recevoir ma commande?](#)

[Combien coûte l'expédition de ma commande?](#)

[Puis-je modifier mon adresse de livraison?](#)

[Comment puis-je modifier mon adresse de facturation?](#)

[J'ai changé d'avis pour un produit, quelle est votre politique de retour?](#)

[Pour des raisons de santé et de sécurité, tous les produits peuvent-ils être retournés?](#)

[Comment savoir si un article est en rupture de stock?](#)

[Que signifie « nous contacter pour les prix »?](#)

[Mon paiement a été refusé, que puis-je faire?](#)

FAQ

Quand vais-je recevoir ma commande?

Les commandes sont expédiées du lundi au vendredi. Les produits en stock sont traités et livrés dans les 24 à 48 heures suivant la soumission de votre commande. Le délai de livraison dépendra de la disponibilité du produit et de la méthode d'expédition choisie.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Combien coûte l'expédition de ma commande?

Les frais d'expédition sont calculés en fonction du total de votre commande. Vos frais de livraison seront indiqués lors de la passation de votre commande.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Puis-je modifier mon adresse de livraison?

Les adresses de livraison peuvent être modifiées. Cependant, pour tout envoi hors de la province, veuillez nous contacter directement à [Servomax](#).

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Comment puis-je modifier mon adresse de facturation?

Veillez nous contacter directement à [Servomax](#) pour modifier les informations de facturation.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

J'ai changé d'avis pour un produit, quelle est votre politique de retour?

Les articles achetés peuvent nous être retournés pour un échange ou un remboursement complet, sans compter les frais d'expédition. Nous n'acceptons les retours que dans les 2 semaines suivant la réception de votre article. Le ou les produits doivent être non ouverts, non utilisés et placés dans leur emballage d'origine avec une durée de vie acceptable.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Pour des raisons de santé et de sécurité, tous les produits peuvent-ils être retournés?

Les produits qui ne peuvent pas être retournés sont des capsules ouvertes ou individuelles, ainsi que tout autre produit consommable, tel que du café, du thé, ou des articles de garde-manger. De plus, les grains entiers fraîchement moulus ne peuvent pas être retournés.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Comment savoir si un article est en rupture de stock?

Si le message « Non disponible » s'affiche sur le site pour l'inventaire, il reflète un état de commande en souffrance.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Que signifie « nous contacter pour les prix »?

Si vous souhaitez passer une commande pour un article qui n'a pas de prix indiqué sur le site, veuillez nous contacter directement à [Servomax](#).

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

FAQ

Mon paiement a été refusé, que puis-je faire?

Veillez vous assurer que l'adresse associée à la carte de crédit correspond aux informations de facturation du compte.

[Retour aux FAQ](#)

[Fin de la présentation](#)

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Nous sommes toujours là pour vous...



technical@servomax.com

514-745-5757 ext. 4



reception@servomax.com

514-745-5757 ext. 0

SERV  MAX

Fin du guide