



Manuel d'utilisation

www.torraspapelmalmenayde.fr

Sommaire

1. S'identifier et demander un accès au site : client, utilisateur express P. 2
2. Rechercher & commander un produit P. 7
3. Payer par carte de crédit P. 20
4. Consulter l'historique de mes commandes et factures P. 29
5. Consulter mes tarifs & données P. 34
6. Gérer les utilisateurs de mon compte / Service clients P. 39
7. FAQ (questions fréquentes)



Manuel d'utilisation

1. S'identifier et demander un accès au site :
client, utilisateur express

S'identifier & s'inscrire : société ayant déjà un compte client

Page d'accueil

The screenshot shows the homepage of TORRASPEL MALMENAYDE. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nou...'. Below this is a sub-header with the company logo and the slogan 'Plus que l'expérience, nous avons la fibre'. A main navigation bar contains 'Accueil', 'Rechercher', and 'Commander'. The central banner features a shopping basket icon and the text 'ET SI VOUS METTIEZ TOUS VOS PAPIERS DANS LE MÊME PANIER?' with a button 'En savoir plus'. Below the banner are sections for 'Nos produits' (Graphique, Bureautique, Numérique, Communication visuelle, Offres spéciales) and 'Nouveautés' (Nouveau calendrier "AIR" dated 30 décembre 2014). On the right side, there is a 'Mon compte' section with a login form containing fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', a 'Mot de passe oublié?' link, and options for 'Vous êtes client?' (S'inscrire sur le web) and 'Vous n'êtes pas client?' (Commande express). Below the login form is a 'Recherche par marque' section with a search box and a 'Rechercher' button. At the bottom right, there is a 'Service clients' section with a phone icon and contact information: '0810 86 77 27', 'Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00', and 'Vendredi jusqu'à 18:30'.

Je suis un **client web déjà enregistré** : sous **Mon Compte**, je saisis mes identifiants habituels pour accéder à mon compte

Je clique ici pour recevoir un nouveau mot de passe en cas d'oubli

Je suis un **client déjà enregistré, mais pas sur le web** : je clique sur **S'inscrire sur le web**

S'identifier & s'inscrire : utilisateur express

Je ne suis pas client mais souhaite passer des commandes ponctuelles en payant par carte bancaire ? Je clique sur Commande Express.

The screenshot shows the website interface for TORRASPAPEL MALMENAYDE. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below this is a secondary navigation bar with 'Accueil', 'Rechercher', and 'Commander'. The main content area features a large banner with a shopping basket icon and the text 'ET SI VOUS METTIEZ TOUS VOS PAPIERS DANS LE MÊME PANIER?' with a button 'En savoir plus'. Below the banner are sections for 'Nos produits' (Graphique, Bureautique, Numérique, Communication visuelle, Offres spéciales) and 'Nouveautés' (Nouveau calendrier "AIR"). On the right side, there is a 'Mon compte' section with a login form (Identifiant, Mot de passe) and a button 'Commande express' circled in orange. Other links include 'Mot de passe oublié?', 'Vous êtes client? S'inscrire sur le web', 'En savoir plus sur notre site', 'Manuel d'utilisation', 'Démon en ligne', 'Recherche par marque', and 'Un conseil, une demande de prix? Service clients 0810 86 77 27'.

S'identifier & s'inscrire : société ayant déjà un compte client

Dès le formulaire rempli et validé, je reçois par e-mail la confirmation de mon inscription sous un délai moyen de 2 H. Une fois connecté au site, je pourrai modifier mon mot de passe si je le souhaite.

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

TORRASPEL
MALMENAYDE

Plus que l'expérience, nous avons la fibre

Accueil Rechercher Commander

Demande de nouvel utilisateur

Ce service est réservé à nos clients.
Si vous souhaitez plus d'information, veuillez contacter votre interlocuteur habituel

Données personnelles	Données de l'utilisateur
Prénom:*	<input type="text"/>
Nom:*	<input type="text"/>
Téléphone:*	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
Portable:	<input type="text"/>
e-Mail:*	<input type="text"/>
Adresse	Données du client
Adresse:*	Code client final: <input type="text"/>
Ville:*	Veuillez remplir les champs TVA sans espace ni ponctuation.
Code postal:*	TVA:*
Pays:	FR <input type="text"/>
	Société:*
	<input type="text"/>
	Fonction:
	<input type="text"/>
	Département:
	<input type="text"/>

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'information marketing de notre part ou de celles de tiers, veuillez cocher cette case

J'accepte les [conditions de vente](#) et les [conditions d'utilisation et confidentialité](#). Vous devez accepter ces deux conditions pour continuer l'inscription.

* Remplir les champs obligatoires

Annuler Valider

S'identifier & s'inscrire : utilisateur express

Je ne suis pas client mais souhaite passer des commandes ponctuelles en payant par carte bancaire ? Je remplis le formulaire « **Commande express** ». Une fois ma demande validée, je reviens à la page d'accueil et peux commander via l'option « Rechercher » ou « Commander ».

Je devrai remplir ce formulaire à chaque nouvelle commande express.

* Service réservé aux départements de l'Ile-de-France pour des commandes express payables uniquement par carte bancaire - Montant minimum requis.

The screenshot shows the 'Je veux passer une commande express' form on the Torrapapel website. The form is divided into two main sections: 'Données personnelles' and 'Adresse'. Below these are sections for 'VOTRE CHOIX DE LIVRAISON' and 'Je souhaite enlever ma commande'. The form includes various input fields for personal and contact information, a dropdown for the department, and checkboxes for marketing preferences and terms of service. The Torrapapel logo and navigation menu are visible at the top.

TORRAPAPEL
MALMENAYDE
Plus que l'expérience, nous avons la fibre

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

Accueil Rechercher Commander

Je veux passer une commande express

Ce service est réservé aux utilisateurs de la région Ile-de-France* n'ayant pas de compte client et souhaitant réaliser une commande express payable uniquement en carte bancaire (montant minimum requis de 60 € HT + frais de transport)

*Départements 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95:

Si vous êtes basé en province, merci de vous rapprocher de notre service commercial pour ouvrir un compte client - Tél : 0 810 86 77 27.:

Données personnelles	Adresse
Prénom:*	Adresse:*
Nom:*	(Code ou interphone)
Téléphone:*	Département:*
Fax:	Ville:*
Portable:	Code postal:*
e-Mail:*	
N° de TVA (à remplir si vous êtes une société)**: FR	Société:*

****Veuillez remplir les champs sans espace ni ponctuation.** *** Remplir les champs obligatoires**

VOTRE CHOIX DE LIVRAISON

Je souhaite être livré :
Région parisienne : toute commande passée avant 11H30 est livrée l'après-midi même.
Livraison entre 13 H et 16 H.
Toute commande passée après 11H30 est livrée le lendemain matin.
Livraison entre 7 H et 12 H.
Forfait applicable : 20 € de frais de transport.

Je souhaite enlever ma commande :
Notre entrepôt est ouvert du lundi au vendredi de 7H à 20H : Torrapapel Malmenayde – 15 avenue Galilée – 92350 Le Plessis Robinson.

Marchandise à disposition à la réception de notre entrepôt, sous 2H après passation de commande dans les heures et jours ouvrables.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'information marketing de notre part ou de celles de tiers, veuillez cocher cette case

J'accepte les conditions de vente et les conditions d'utilisation et confidentialité. Vous devez accepter ces deux conditions pour continuer l'inscription.

Annuler Valider



Manuel d'utilisation

2. Rechercher & commander un produit

Rechercher & commander un produit via **Rechercher**

Une fois connecté à mon compte, je peux rechercher et commander un produit à partir d'un ou plusieurs critères. **Seule la commande de stock est possible depuis cette option.**

The screenshot shows the TORRASPAPEL website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Actualité, Services, Développement durable, Qui sommes-nous, and Nous contacter. Below this is the TORRASPAPEL logo and the slogan "Plus que l'expérience, nous avons la fibre". The user is logged in as Nathalie BONNEAU.

The main navigation bar includes: Accueil, Rechercher, Commander, Favoris, Commandes type, Hist commandes, Factures, and Tarifs & données. A dropdown menu is open under "Rechercher", showing "Graphique" selected.

The "Rechercher" section contains several search criteria fields:

- Famille: [dropdown]
- Marque: Creator Star [dropdown]
- Grammage: [dropdown]
- Format: [dropdown]
- Finition: [dropdown]
- Présentation: Paquet [dropdown]
- Couleur: [input with search icon]
- Certification: [dropdown]
- Recyclé: [dropdown]
- Type d'adhésif: [dropdown]

Buttons for "Nouvelle recherche" and "Valider" are located below the search criteria.

Callouts explain the process:

- "Je sélectionne mon segment de marché" points to the "Graphique" dropdown menu.
- "Je remplis un ou plusieurs critères et valide ma sélection" points to the search criteria fields and the "Valider" button.
- "Je clique sur Nouvelle Recherche pour lancer une autre recherche" points to the "Nouvelle recherche" button.

Below the search section is an "Articles" table with columns: Réf., Marque, Description, Offres, Nouveau, Prés, Qté, Unité, Prix, Acheter, Cde Type, Favoris. The table is currently empty.

At the bottom, there is a large blue banner for "CATALOGUE & TARIFS" with the TORRASPAPEL logo and "MALMENAYDE".

On the right side, there are several widgets: "Panier" (Lignes détails, Montant total), "Ajout rapide" (Code du produit), "À découvrir" (Creator logo, En savoir plus), and "Un conseil, une demande de prix ?" (Service clients, 0810 86 77 27, Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00, Vendredi jusqu'à 18:30).

Rechercher & commander un produit via **Rechercher**

Les articles correspondant à ma recherche apparaissent

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

TORRASPEL MALMENAYDE Plus que l'expérience, nous avons la fibre Nathalie BONNEAU

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures Tarifs & données

Rechercher

Famille: Marque: Grammage: Format: Finition: Presentation: Couleur: Certification: Recyclé: Type d'adhésif:

Nouvelle recherche

Articles 1 - 20 sur 21+

Réf.	Marque	Description	Offres	Nouveau	Prés	Qté	Unité	Prix	Acheter	Cde Type	Favori
109486	Creator Star	100g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .					Paquet Fe	32.94 €			
109557	Creator Star	100g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .					Paquet Fe	42.82 €			
109493	Creator Star	100g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	68.39 €			
109511	Creator Star	100g 70.0x102.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	81.66 €			
109559	Creator Star	115g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .					Paquet Fe	37.88 €			
109546	Creator Star	115g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .					Paquet Fe	49.25 €			
109512	Creator Star	115g 52.0x 74.0 Pq- 500fe .					Paquet Fe	50.62 €			
109513	Creator Star	115g 58.0x 92.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	70.18 €			
109514	Creator Star	115g 64.0x 90.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	75.76 €			
109515	Creator Star	115g 65.0x 70.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	59.84 €			
109495	Creator Star	115g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	78.64 €			
109516	Creator Star	115g 70.0x102.0 Pq- 250fe .					Paquet Fe	93.92 €			

Panier Lignes détails: Montant total HT: Ajouter un article

À découvrir Incada Invercote et Incada : le choix, nec plus ultra En savoir plus

Un conseil, une demande de prix ?

Service clients 0810 86 77 27 Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00 Vendredi jusqu'à 18:30

retina.net Arrière Internet

En cliquant dans la colonne, je peux trier par ordre croissant ou décroissant

Rechercher & commander un produit via **Rechercher**

1 / Je saisis la quantité dans la colonne **Qté** suivant l'unité figurant dans **Description** : feuille, paquet...

2/ Je clique sur le **panier** dans la colonne **Acheter**

3/ Le détail de mon panier s'affiche automatiquement

4/ Je peux faire un **ajout rapide** par code produit ou lancer une nouvelle recherche

The screenshot displays the TORRASPAPEL website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below this is a search bar and a navigation menu with options like 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The main content area features a 'Rechercher' section with various filters (Famille, Marque, Grammage, Format, Finition, Présentation, Couleur, Certification, Recyclé, Type d'adhésif) and a search button. Below the search filters is a table of 'Articles' with columns for 'Réf.', 'Marque', 'Description', 'Offres', 'Nouveau', 'Prés.', 'Qté', 'Unité', 'Prix', 'Acheter', 'Gros Type', and 'Favoris'. The 'Qté' and 'Acheter' columns are highlighted with callouts. To the right of the table is a 'Panier' (Shopping Cart) section showing 1 item for a total of 16.47 €. Below the cart is an 'Ajout rapide' (Quick Add) section with a 'Code du produit' input field and an 'Ajouter un article' button. At the bottom right, there is a 'Service clients' contact information box.

Réf.	Marque	Description	Offres	Nouveau	Prés.	Qté	Unité	Prix	Acheter	Gros Type	Favoris
109486	Creator Star	100g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .					Paquet 500	Fe 32.94 €			
109557	Creator Star	100g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .					Paquet	Fe 42.82 €			
109493	Creator Star	100g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 68.39 €			
109511	Creator Star	100g 70.0x102.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 81.66 €			
109559	Creator Star	115g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .					Paquet	Fe 37.88 €			
109546	Creator Star	115g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .					Paquet	Fe 49.25 €			
109512	Creator Star	115g 52.0x 74.0 Pq- 500fe .					Paquet	Fe 50.62 €			
109513	Creator Star	115g 58.0x 92.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 70.18 €			
109514	Creator Star	115g 64.0x 90.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 75.76 €			
109515	Creator Star	115g 65.0x 70.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 59.84 €			
109495	Creator Star	115g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 78.64 €			
109516	Creator Star	115g 70.0x102.0 Pq- 250fe .					Paquet	Fe 93.92 €			

Rechercher & commander un produit via **Rechercher**

Graphique

Rechercher

Famille: Finition: Certification:
Marque: Presentation: Recyclé:
Grammage: Couleur: Type d'adhésif:
Format:

Articles 1 - 20 sur 21+

Réf.	Marque	Description	Offres	Nouveau	Prés	Qté	Unité	Prix	Achetez	Cde Type	Favoris
109549	Creator Star	80g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .			Paquet	500]	Fe	27.38 €			
109551	Creator Star	80g 65.0x 92.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	56.87 €			
109552	Creator Star	80g 70.0x102.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	67.90 €			
109545	Creator Star	90g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	39.05 €			
119143	Creator Star	90g 52.0x 74.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	40.13 €			
109485	Creator Star	90g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	30.03 €			
109494	Creator Star	90g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	62.39 €			
109509	Creator Star	90g 64.0x 90.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	60.07 €			
109510	Creator Star	90g 70.0x102.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	74.48 €			
109557	Creator Star	100g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	42.82 €			
109493	Creator Star	100g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	68.39 €			

Rechercher

Panier
Lignes détails:
Montant total HT:

Code du produit:

À découvrir
Creator
La marque phare de papiers couchés de qualité

Un conseil, une demande de prix ?
Service clients
0810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

Sur cette même page, je peux aussi enregistrer ma commande en **commande type (Cde Type)** ou **Favoris**, si elle est récurrente.

Rechercher & commander un produit via **Rechercher**

Une fois la saisie de ma commande terminée, je clique sur le panier pour accéder à mon panier d'achat

The screenshot shows the website interface for TORRASPAPEL MALMENAYDE. The top navigation bar includes links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The user is logged in as 'Nathalie BONNEAU'. The main navigation bar contains 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The search section is titled 'Rechercher' and includes a 'Graphique' dropdown menu. The search filters are: Famille (dropdown), Marque (Creator Star), Grammage (dropdown), Format (dropdown), Finition (dropdown), Présentation (Paquet), Couleur (dropdown with search icon), Certification (dropdown), Recyclé (dropdown), and Type d'adhésif (dropdown). There are 'Nouvelle recherche' and 'Valider' buttons. Below the search form is a table of 'Articles' with 11 rows. The table columns are: Réf., Marque, Description, Offres, Nouveau, Prés, Qté, Unité, Prix, Acheter, Cde Type, and Favori. The 'Acheter' column contains shopping cart icons. The right sidebar contains a 'Panier' section with 'Lignes détails: 1' and 'Montant total: 16.47 €', an 'Ajout rapide' section with a 'Code du produit' input and 'Ajouter un article' button, and a 'À découvrir' section for 'Incada' chairs with an 'En savoir plus' button. At the bottom right, there is a 'Service clients' section with the phone number '0810 86 77 27' and operating hours. A 'retina.net Accès Internet' logo is in the bottom right corner.

Réf.	Marque	Description	Offres	Nouveau	Prés	Qté	Unité	Prix	Acheter	Cde Type	Favori
109486	Creator Star	100g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .			Paquet	500	Fe	32.94 €			
109557	Creator Star	100g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	42.82 €			
109493	Creator Star	100g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	68.39 €			
109511	Creator Star	100g 70.0x102.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	81.66 €			
109559	Creator Star	115g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	37.88 €			
109546	Creator Star	115g 52.0x 72.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	49.25 €			
109512	Creator Star	115g 52.0x 74.0 Pq- 500fe .			Paquet		Fe	50.62 €			
109513	Creator Star	115g 58.0x 92.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	70.18 €			
109514	Creator Star	115g 64.0x 90.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	75.76 €			
109515	Creator Star	115g 65.0x 70.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	59.84 €			
109485	Creator Star	115g 65.0x 92.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	78.64 €			
109516	Creator Star	115g 70.0x102.0 Pq- 250fe .			Paquet		Fe	93.92 €			

Processus de commande

Plus que l'expérience, nous avons la fibre

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures Tarifs & données

Panier d'achat

1 Panier 2 Destinataire 3 Récapitulatif 4 Règlement 5 Confirmation

Besoin d'aide ?
0 810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

Vous voulez un produit certifié ?
Modifiez la ligne correspondante

1/ Un produit certifié **automatiquement sur stock apparaît dans la colonne Cert.**

Observations	N° ligne	Réf.	Marque	Description	Cert.	Qté	Unité	Stock	Remise	Prix net	Poids ligne	Modifier	Supprimer
	1	141961	Adestor Fluo...	80g 32.0x 45.0 Pq- 200fe A-25...		200	Fe	Le Plessis St...		305.60 €	5.2		
	2	109486	Creator Star	100g 45.0x 64.0 Pq- 500fe.	PEFC	500	Fe	Le Plessis St...		33.42 €	14.4		
	3	109486	Creator Star	100g 45.0x 64.0 Pq- 500fe.	PEFC	500	Fe	Le Plessis St...		33.42 €	14.4		

Vider le panier Ajouter à la commande type

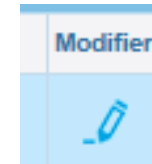
Montant total HT en €: **94.54 €**
Montant TVA: **18.90 €**
Montant Total TTC en €: **113.44 €**

Ajout de produits Confirmer >

2/ Quand un produit n'est pas certifié automatiquement mais **sur demande, le message ci-dessous apparaît.**

3/ Je dois cliquer ici pour demander un type de certification ou modifier la quantité d'une ligne.

Processus de commande / Ecran Modifier (cf. point 3 p. 13)



Processus de commande

J'arrive sur la 2^{ème} étape de ma commande. Je peux modifier la date de livraison ou le destinataire (s'il est pré-renseigné).

The screenshot shows the 'Destinataire' (Destination) step of the ordering process on the TORRASPAPEL MALMENAYDE website. The page features a blue header with navigation links: 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below the header, the user is identified as 'Nathalie BONNEAU'. A secondary navigation bar includes 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The main content area is titled 'Destinataire' and includes a progress indicator with five steps: 1. Panier, 2. Destinataire (current step), 3. Récapitulatif, 4. Règlement, and 5. Confirmation. A 'Besoin d'aide ?' (Need help?) box provides a contact number '0810 86 77 27' and operating hours. The 'Données du destinataire' (Destination data) section contains fields for 'Date de livraison planifiée' (15/01/2015), 'Code destinataire' (90499), 'Destinataire' (Reflex Marketing), 'Livraison' (LIVRAISON MATIN), 'Adresse de livraison' (62 Rue Jean Jaures Rousseau), 'Code postal' (75001), 'Ville' (Paris), 'Pays' (France), 'Réf. du client', and 'Observations livraison'. The 'Adresse e-mail' section includes a field for the email address and information about 'Commande stock 24 à 48 H' and 'Commande mill stock'. Navigation buttons '< Précédent' and 'Suivant >' are located at the bottom right.

Processus de commande

Je sélectionne le destinataire dans la liste déroulante. S'il n'apparaît pas, je dois faire une requête pour demander la création d'un nouveau destinataire. Je peux aussi modifier mon adresse email pour modifier l'adresse de confirmation électronique de la commande.

Actualités Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

TORRASPAPEL MALMENAYDE Plus que l'expérience, nous avons la fibre Nathalie BONNEAU

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures Tarifs & données

Destinataire

1 Panier 2 Destinataire 3 Récapitulatif 4 Règlement 5 Confirmation

Données du destinataire

Cliquez sur modifier les données, puis sélectionnez le destinataire pour indiquer l'adresse de livraison ou indiquer la référence du client.

Dans le champ de la date, utilisez le format

Date de livraison planifiée: 15/01/2015

Code destinataire: 90499

Destinataire: Reflex Mark

Livraison: LIVRAISON MATIN

Adresse de livraison: 62 Rue Jean Jaures Rousseau

Code postal: 75001

Ville: Paris

Pays: France

Réf. du client:

Observations livraison:

Adresse e-mail

Vous recevrez la confirmation de commande à cette adresse électronique:

transport habituel. Vous référer à vos prestations ripesurs.

minimum.

commercial au 0810 86 77 27.

Choisir un destinataire

Code destinataire	Destinataire	Complément Nom	Adresse d'expédition	Code postal	Ville
90499	Reflex Marketing		62 Rue Jean Jaures...	75001	Paris

< Précédent Suivant >

Je clique sur Suivant ou Précédent pour dérouler les étapes ou revenir en arrière.

Processus de commande

J'arrive sur l'étape 3 qui dresse le récapitulatif de ma commande. Si je veux modifier ou supprimer une ligne, je clique sur **Précédent**.

Récapitulatif

Besoin d'aide ?

0810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

1 Panier — 2 Destinataire — **3 Récapitulatif** — 4 Règlement — 5 Confirmation

Récapitulatif

Code de la commande: 50401087069
Conditions de paiement: Paiement Anticipe
Réf. du client:
Date de livraison planifiée: 19/01/2015
Date de la commande: 16/01/2015
Prénom utilisateur: Nathalie
Nom utilisateur: BONNEAU4
E-mail:

Données de livraison

Code destinataire: 90499
Destinataire: Reflex Marketing
Livraison: LIVRAISON MATIN
Observations livraison:

Articles du panier 1 - 3 sur 3

Observations	Réf. produit	Nom produit	Description	Cert.	Qté	Unité de vente	Stock	Prix tarif	Remise	Prix net	Montant de la ligne
	109486	Creator Star	100g 45.0x 64.0 Pq- 500fe .	PEFC	500	Feuilles	Le Pless...	43.92 €	25.00%	32.94 €	16.47 €
	109511	Creator Star	100g 70.0x102.0 Pq- 250fe .	PEFC	1 000	Feuilles	Le Pless...	108.88 €	25.00%	81.66 €	81.66 €
	141961	Adestor Fluo Digital	80g 32.0x 45.0 Pq- 200fe A-251 S/...		200	Feuilles	Le Pless...	305.60 €	0.00%	305.60 €	61.12 €

Montant total HT en €: **159.25 €**
Montant TVA: **31.84 €**
Montant Total TTC en €: **191.09 €**

< Précédent Suivant >

Processus de commande

Je sélectionne mon mode de règlement puis confirme ma commande

The screenshot displays the website's interface for selecting a payment method. At the top, the navigation bar includes links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The user is logged in as 'Nathalie BONNEAU4'. Below the navigation, a progress bar shows five steps: 1. Panier, 2. Destinataire, 3. Récapitulatif, 4. Règlement (highlighted in blue), and 5. Confirmation. The 'Conditions de paiement' section offers three options: 'Habituelle' (selected), 'Carte de crédit', and 'Carte d'achat *'. It also lists accepted bank cards (VISA and MASTERCARD) and the payment condition ' Paiement Anticipe'. The 'Adresse de facturation' section shows the address: '62 Rue J.Jacques Rousseau', 'Paris', '75001', 'France'. At the bottom, there are buttons for '< Précédent' and 'Confirmation de la commande' with a green checkmark icon.

Processus de commande

Dès la commande confirmée, je reçois un accusé de réception électronique. Si je ne le reçois pas, je dois contacter mon interlocuteur commercial pour plus d'informations.

Si je vois un message me signalant que ma commande a été enregistrée mais n'a pu être traitée, je dois également contacter mon interlocuteur commercial au 0 810 86 77 27.

The screenshot displays the website's interface for order confirmation. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The logo for TORRASPAPEL MALMENAYDE is on the left, with the tagline 'Plus que l'expérience, nous avons la fibre'. On the right, a user profile for 'Nathalie BONNEAU' is shown. Below the navigation bar, a secondary menu includes 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The main content area features a 'Confirmation' section with a progress indicator showing five steps: 1. Panier, 2. Destinataire, 3. Récapitulatif, 4. Règlement, and 5. Confirmation (highlighted in blue). To the right, a 'Besoin d'aide ?' box provides the contact number 0810 86 77 27 and operating hours: 'Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00' and 'Vendredi jusqu'à 18:30'.



Manuel d'utilisation

3. Payer par carte de crédit

Payer par carte de crédit

Je peux sélectionner **Carte de crédit** ou **Carte d'Achat** (si je suis une administration publique ou entreprise détentrice de la carte d'achat). Ma transaction est sécurisée. Ensuite, je confirme ma commande.

TORRASPEL MALMENAYDE Plus que l'expérience, nous avons la fibre

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

Nathalie BONNEAU

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures Tarifs & données

Mode de règlement


1 Panier 2 Destinataire 3 Récapitulatif 4 **Règlement** 5 Confirmation

Conditions de paiement

Veuillez sélectionner le mode de règlement choisi et cliquer sur Enregistre

Habituelle
 Carte de crédit
 Carte d'achat *

* (Réservé aux administrations publiques)


 **Paiement Sécurisé**

Cartes bancaires acceptées: VISA et MASTERCARD
Conditions de paiement: **Paiement Anticipe**
Adresse de livraison: **62 Rue Jean Jaures Rousseau**
Code postal: **75001**
Ville: **Paris**

Adresse de facturation

Adresse: **62 Rue J.Jacques Rousseau**
Ville: **Paris**
Code postal: **75001**
Pays: **France**

Besoin d'aide ?
0810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

< Précédent **Confirmation de la commande** 

Payer par carte de crédit

CARTE DE CREDIT CLASSIQUE : J'indique mes coordonnées bancaires et mon code de sécurité figurant au dos de ma carte puis je clique sur **Payer**.

The screenshot shows the TORRASPAPEL website's payment interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below this is the TORRASPAPEL logo and the tagline 'Plus que l'expérience, nous avons la fibre'. A user profile for 'Nathalie BONNEAU' is visible in the top right.

The main section is titled 'Mode de règlement' and features a progress bar with five steps: 1. Panier, 2. Destinataire, 3. Récapitulatif, 4. Règlement (highlighted in blue), and 5. Confirmation.

The 'Règlement' step is divided into two panels:

- Caractéristiques de L'achat**:
 - Montant: 191,09 Euros
 - Commerçant: TORRASPAPEL S.A.
 - Commande: 501511254301
 - Date: 15/01/2015
 - Heure: 11:25
- Paiement par carte de crédit**:
 - N° de carte:
 - Date d'expiration: Mois An
 - Code de sécurité: ?
 - Payer** (button circled in orange)

Below the credit card form, there is a section for alternative payment methods: 'Si vous le souhaitez, vous pouvez également payer par:' followed by the 'iupay!' logo and a 'Payer' button.

At the bottom right, there is a small box for 'retina.net Accès internet'.

Payer par carte de crédit

CARTE DE CREDIT CLASSIQUE : Je dois cliquer sur **Continuer** pour finaliser l'achat.

The screenshot displays the BBVA virtual payment terminal interface. At the top, a navigation bar includes links for Accueil, Rechercher, Commander, Favoris, Commandes type, Hist commandes, Factures, and Tarifs & données. Below this, a progress indicator shows five steps: 1. Panier, 2. Destinataire, 3. Récapitulatif, 4. Règlement (highlighted in blue), and 5. Confirmation.

The main content area features the BBVA logo and the text "Terminal de paiement virtuel". To the right, logos for Maestro, MasterCard, and VISA are displayed. The interface is divided into two columns:

- Caractéristiques de L'achat**:
 - Montant: 138,94 Euros
 - Commerçant: TORRASPEL S.A.
 - Terminal: 2
 - Commande: 501514410601Buttons for "Imprimer" and "Continuer" (circled in orange) are located at the bottom of this section.
- CARACTÉRISTIQUES DE L'ACHAT**:
 - N° de carte: 0004
 - Date: 15/01/2015
 - Heure: 14:44
 - Url du Commerçant: http://csc1.torrasdistribucion.com/etpm

At the bottom of the interface, there is a green checkmark icon and the text "OPÉRATION AUTORISÉE AVEC CODE: 884497". Logos for ServiRed, Verified by VISA, and MasterCard SecureCode are also present at the bottom.

Payer par carte de crédit

Je clique sur **Continuer** pour arriver ensuite à l'étape finale de Confirmation.



Payer par carte d'achat

CARTE D'ACHAT RESERVEE AUX ADMINISTRATIONS PUBLIQUES ET ENTREPRISES DETENTRICES DE LA CARTE : Après avoir sélectionné Carte d'Achat dans l'écran précédent, j'indique toutes mes coordonnées bancaires ainsi que les n° de marchés et d'engagement juridique, puis je clique sur *Soumettre mon paiement*. Le reste de la procédure de paiement est identique.

The screenshot shows the payment interface for TORRASPEL MALMENAYDE. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below this is the company logo and the slogan 'Plus que l'expérience, nous avons la fibre'. A user profile for 'Nathalie BONNEAU4' is visible in the top right corner.

The main navigation bar includes 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The current step is 'Mode de règlement', which is part of a 5-step process: 1. Panier, 2. Destinataire, 3. Récapitulatif, 4. Règlement (highlighted), and 5. Confirmation.

The 'Détails de paiement' section shows the following information:

- Date: 15/01/2015
- Référence: 501511433101
- Montant: 191.09 EUR

A note below the reference states: 'Veuillez saisir la référence ci-dessus lors de toutes communications'.

The 'Veillez saisir les détails de carte' section contains the following fields:

- Numéro de carte* (input field)
- Date d'expiration (MMYY) * (input field)
- Date de validité (MMYY) (input field)
- Numero de vérification de la carte (input field)
- Numéro de marché* (input field)
- Numero d'engagement juridique* (input field)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Soumettre votre paiement' and 'Interrompre'. The 'Soumettre votre paiement' button is circled in orange.

At the bottom left, there is a small text: '1.71 on PP2008.MGS.WEB'.

Rechercher & commander un produit via **Commander**

Cette option me permet de **sélectionner mon type de commande** : stock, mill stock ou offres spéciales et de **naviguer dans les familles de produits** pour commander.

The screenshot displays the Torraspapel Malménayde website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below this, the website logo and tagline 'Plus que l'expérience, nous avons la fibre' are visible, along with a user profile for 'Nathalie BONNEAU4'. A secondary navigation bar includes 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The 'Commander' menu is open, showing options for 'Commande stock', 'Commande mill stock', 'Offres spéciales', and 'Graphique'. Below these are sub-categories: 'Numérique/Bureautique' and 'Communication visuelle'. The main content area features a large banner for 'CATALOGUE & TARIFS' with the Torraspapel Malménayde logo. To the right, there are sections for 'Panier' (showing 'Lignes détails', 'Montant total HT', and a shopping cart icon), 'Ajout rapide' (with a 'Code du produit' input field and an 'Ajouter un article' button), and 'Recherche par marque' (with a 'Marque' dropdown menu and a 'Rechercher' button). A 'Liens directs' section at the bottom left contains a link for 'Catalogue Produits TPM 2014'.

Rechercher & commander un produit via **Commander**

Je navigue ensuite dans le segment de marché puis les familles de produits pour accéder au produit souhaité ou j'utilise le **moteur de recherche par marque**.

The screenshot shows the website interface for Torrassapapel Malménayde. The top navigation bar includes 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The main navigation bar has 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The 'Commander' section is active, showing a 'Type de commande:' dropdown set to 'Commande stock'. The left sidebar lists product categories, with 'Graphique' expanded and 'Carte Graphique GZ' selected. The main content area displays three product cards: 'Invercote Albato' (Carte graphique, recto couché brillant triple couche, verso couché mat simple couche), 'Invercote Creato Mat' (Carte graphique couchée 2 faces semi-mate double couche), and 'Invercote G' (Carte graphique, recto couché mat triple couche, verso encollé). The right sidebar includes a 'Panier' section with 'Lignes détails: 3' and 'Montant total HT: 159.25 €', an 'Ajout rapide' section with a 'Code du produit:' input field and 'Ajouter un article' button, and a 'Recherche par marque' section with a 'Marque:' dropdown and 'Rechercher' button. The bottom of the page features a 'CATALOGUE & TARIFS' banner.

Rechercher & commander un produit via **Commander**

La fiche du produit apparaît. Je peux faire défiler les flèches pour voir les documents et **télécharger les fiches techniques et certificats souhaités.**

J'accède également aux références disponibles dans cette qualité. Pour commander, je n'ai plus qu'à sélectionner mes quantités et saisir ma commande suivant le processus habituel.

Je clique sur les flèches pour faire défiler les documents existants puis sur le lien pour télécharger un certificat au format pdf.

The screenshot shows the Commander web interface for the product 'Invercote G'. The top navigation bar includes 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The main navigation bar includes 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The product details section shows a description, impression type ('Impression offset, typo, hélio,,'), and applications ('brochures, cartes postales, Packaging de luxe'). The 'Documentation' section has a 'Fiche technique' link. The 'Certifications' section lists 'FSC', 'ISO 14001', 'ISO 50001', and 'ISO 9001'. The 'Articles' table at the bottom lists product references, brands, descriptions, grammages, and prices. The 'Qté' column in the articles table is highlighted with an orange circle.

Réf.	Marque	Description	Grammage	Prés	Offres	Qté	Prix	Panier	Cde Type	Favoris
91211	Invercote G	180g 70.0x102.0 Pq- 100ho Blanc Micron...	180	Paquet			371.80 €			
91216	Invercote G	200g 45.0x 64.0 Pq- 200ho Blanc Microns...	200	Paquet			163.03 €			

Je peux saisir ma commande



Manuel d'utilisation

4. Consulter l'historique de mes commandes et factures

Consulter l'historique de mes commandes et factures

The screenshot shows the website interface for TORRASPAPEL MALMENAYDE. The top navigation bar includes links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The user is logged in as 'Nathalie BONNEAU4'. The main navigation bar contains 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The 'Commandes de stock' section is active, displaying a table with the following data:

Date	Ordre	Ligne	Produit	Description Produit	Cert.	Quantité	Unité	Mill Stock
11/04/2014	50401043310	1	Stafix Offset	245g 48.0x 65.0 Pq- 200fe Transparent		200	Fe	
21/05/2014	5040108931	1	Rigical	320g 100.0x 65.0 Pq- 100ho Bulle Sa...	PEFC	100	Fe	
21/05/2014	50401048334	2	Rigical	320g 100.0x 65.0 Pq- 100ho Bleu Clai...	PEFC	100	Fe	

An orange callout box points to the first row of the table with the text: "Je clique ici pour consulter le détail d'une commande".

On the right side of the page, there are promotional banners for 'Creator' (La marque phare de papiers couchés de qualité) and 'Service clients' (0810 86 77 27, Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00, Vendredi jusqu'à 18:30).

Consulter l'historique de mes commandes et factures

TORRASPAPEL MALMENAYDE Plus que l'expérience, nous avons la fibre

Nathalie BONNEAU

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures Tarifs & données

Commandes de stock >>

Commandes de fabrication >>

Entête commande de stock

Numéro de la commande: 504 - 43310 Prénom utilisateur: Nathalie
Precio con IVA: 379.20 € Email confirmation commande: nathalie.bonneau@torrasm...
Conditions de paiement: Paiement Anticipo En provenance d'une réservation:
Réf. du client: Administrateur valideur:
Mill Stock: Date de la commande: 11/04/2014
Date de livraison: 11/04/2014 Nom utilisateur: BONNEAU2

Adresse de facturation

Nom: Reflex Advertising
Adresse: 62 Rue J.Jacques Rou...
Code postal: 75001
Ville: Paris
Pays: France

Adresse du destinataire

Code destinataire: 90499
Complément Nom:
Nom: Reflex Marketing
Code postal: 75001
Ville: Paris
Adresse: 62 Rue Jean Jaures Rousseau
Pays: France
Observations livraison: LIVRAISON MATIN
Expédition:

[Demander un bon de livraison](#)

Un conseil, une demande de prix ?
Service clients 0810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

À découvrir
ncada : plus ultra
voir plus
Creator La marque pl papiers couc
En sa

Lignes

N° ligne	Nom du produit	Description du produit	Cert.	Réservation	Qté	Unité	Réf. du client	Statut	Prix tarif	Remise
1	Stafix Offset	245g 48.0x 65.0 Pq- 200fe Tr		<input checked="" type="checkbox"/>	200	Fe		En Attente	1 975.00 €	20.00%

Je vois le détail de ma commande et peux demander un BL qui me sera envoyé par mail au format pdf.

Consulter l'historique de mes commandes et factures

Depuis l'onglet « **Factures** », je peux consulter mes factures et documents en instance de paiement. Je peux aussi faire une recherche par date, type de document.

The screenshot shows the website interface for TORRASPAPEL MALMENAYDE. The main navigation bar includes 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The 'Factures' tab is active. Below the navigation, there is a search bar and a table of invoices. The table has columns for 'Code facture', 'Type de document', 'Date de facturation', 'Type facture', and 'Montant TTC'. The 'Recherche' button in the search bar is circled in orange. On the left side, the 'Mes factures >>' link is also circled in orange. The table contains 16 rows of invoice data.

Code facture	Type de document	Date de facturation	Type facture	Montant TTC
512013 F76885	Facture	19/11/2013	Stock	478.40 €
512013 F76583	Facture	18/11/2013	Stock	1 285.70 €
512013 F76584	Facture	18/11/2013	Stock	3 306.22 €
512013 F76283	Facture	15/11/2013	Stock	690.81 €
512013 F76284	Facture	15/11/2013	Stock	1 333.54 €
512013 F75161	Facture	12/11/2013	Stock	1 913.60 €
512013 F66718	Facture	10/10/2013	Stock	144.48 €
512013 F65631	Facture	08/10/2013	Stock	80.01 €
512013 F63780	Facture	02/10/2013	Stock	165.05 €
512013 F63480	Facture	01/10/2013	Stock	533.42 €
512013 F62536	Facture	27/09/2013	Stock	2 133.66 €
512013 F62537	Facture	27/09/2013	Stock	3 466.01 €
512013 F62538	Facture	27/09/2013	Stock	367.59 €
512013 F60752	Facture	23/09/2013	Stock	1 333.54 €
512013 F58746	Facture	16/09/2013	Stock	200.03 €

Consulter l'historique de mes commandes et factures

Je peux aussi demander l'envoi de la facture au format pdf que je recevrai directement sur ma boîte mail.

The screenshot displays a web application interface for managing invoices. At the top, there is a navigation bar with icons and labels for 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. On the left side, there are two menu items: 'Mes factures >>' and 'Documents en Instance de Paiement >>'. The main content area is titled 'Entête de la facture' and contains the following information:

Code facture:	512013 F76885	N° de facture:	F-76885
Date de facturation:	19/11/2013	Conditions de paiement:	
Montant hors TVA:	400.00 €	Montant TTC:	478.40 €

Below the invoice header, there is a table titled 'Lignes facture' with the following columns: 'N° ligne', 'N° de ligne du bon de commande', 'Nom du produit', 'Description du produit', 'Quantité', 'Unité facturation', and 'Prix unitai'. The table contains one row of data:

N° ligne	N° de ligne du bon de commande	Nom du produit	Description du produit	Quantité	Unité facturation	Prix unitai
1	120-10-40180-001	Copy Economy	80G 21.0x 29.7 CA- 2500FEBLA...	200	PQ	2

A button labeled 'Demander l'envoi de la facture' is located at the bottom right of the invoice header section and is circled in orange.



Manuel d'utilisation

5. Consulter mes données et tarifs

Consulter mes tarifs & données

Dans cette rubrique, je peux consulter l'ensemble de mes données, voir, modifier et créer de nouveaux interlocuteurs, voir mes destinataires et demander la création de nouveaux destinataires, télécharger mes tarifs, modifier mon mot de passe.

The screenshot shows the website interface for TORRASPAPEL MALMENAYDE. The top navigation bar includes links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. Below this is a secondary navigation bar with 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The main content area is titled 'Interlocuteurs' and features a table with columns for 'Prénom', 'Nom', 'Prénom de soumission', 'Fonction', 'Département', 'e-Mail', and 'E-mail Conf. C'. A message below the table states: 'Un utilisateur internet doit au préalable être créé comme interlocuteur. Si vous êtes administrateur du compte, vous pouvez accéder à la rubrique Gestion d'utilisateur et lui déléguer les autorisations correspondantes.' The left sidebar contains menu items: 'Données générales >>', 'Mes adresses >>', 'Interlocuteurs >>', 'Mes destinataires >>', 'Mon tarif >>', and 'Profil utilisateur >' (circled in orange). The right sidebar includes a 'Service clients' section with the phone number '0810 86 77 27' and a 'Creator' product recommendation.

Je peux modifier mon mot de passe

Consulter mes tarifs & données

Je clique ici pour créer un nouvel interlocuteur.

The screenshot shows the website interface for TORRASPEL MALMENAYOE. The main navigation bar includes links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The user is logged in as 'Nathalie BONNEAU4'. The secondary navigation bar contains 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. On the left, a sidebar menu lists 'Données générales >>', 'Mes adresses >>', 'Interlocuteurs >>', 'Mes destinataires >>', 'Mon tarif >>', and 'Mot de passe'. The main content area is titled 'Nouvel interlocuteur' and includes a note: 'Veillez introduire le n° de téléphone sans espace ni ponctuation'. The form is divided into three sections: 'Données personnelles' (Prénom, Nom, Département, Fonction), 'Données de contact' (N° Téléphone 1, N° Téléphone 2, Fax, N° Téléphone portable 1, N° Téléphone portable 2, e-Mail, E-mail Conf. Com), and 'Adresse' (Adresse, Code postal, Ville, Pays). A red asterisk indicates that the fields marked with an asterisk are mandatory. The form includes 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons. A sidebar on the right offers a 'Un conseil, une demande de prix ?' service with contact information: 'Service clients 0810 86 77 27' and operating hours. A footer note states: 'Un utilisateur Internet doit au préalable être créé comme interlocuteur. Si vous êtes administrateur du compte, vous pouvez accéder à la rubrique Gestion d'utilisateur et lui déléguer les autorisations correspondantes.'

Consulter mes tarifs & données

Je peux aussi demander la création d'un nouveau destinataire qui, une fois créé par le service commercial, apparaîtra dans la liste :

The screenshot displays the user interface of the TORRASPAPEL MALMENAYDE website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The logo for TORRASPAPEL MALMENAYDE is on the left, and the slogan 'Plus que l'expérience, nous avons la fibre' is in the center. On the right, the user's name 'Nathalie BONNEAU4' is displayed next to a power icon.

Below the navigation bar is a secondary menu with icons for 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The 'Tarifs & données' menu item is highlighted.

The main content area is titled 'Demande création de nouveau destinataire'. It contains two input fields: 'Objet: *' and 'Description: *'. Below these fields are two buttons: 'Annuler' and 'Envoyer'. On the left side of the main area, there is a sidebar with navigation links: 'Données générales >>', 'Mes adresses >>', 'Interlocuteurs >>', and 'Mes destinataires >>'. The 'Mes destinataires >>' link is highlighted.

On the right side of the main area, there are two promotional boxes. The top one is titled 'Un conseil, une demande de prix ?' and features a 'Service clients' contact number '0810 86 77 27' with operating hours: 'Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00' and 'Vendredi jusqu'à 18:30'. The bottom box is titled 'À découvrir' and features the 'Creator' brand logo with the text 'La marque phare de papiers couchés de qualité' and a button 'En savoir plus'.

Consulter mes tarifs & données

Je peux télécharger mes tarifs stock et mill stock et mon propre tarif au format des logiciels de devis : Graphisoft, Cadratin, Masterprint, Partner, Prosper.

The screenshot shows the user interface of the TORRASPAPEL MALMENAYDE website. The top navigation bar includes links for 'Actualité', 'Services', 'Développement durable', 'Qui sommes-nous', and 'Nous contacter'. The user is logged in as 'Nathalie BONNEAU4'. The main navigation bar contains 'Accueil', 'Rechercher', 'Commander', 'Favoris', 'Commandes type', 'Hist commandes', 'Factures', and 'Tarifs & données'. The 'Tarifs & données' section is active, displaying a sidebar with navigation options: 'Données générales >>', 'Mes adresses >>', 'Interlocuteurs >>', 'Mes destinataires >>', 'Mon tarif >>', and 'Mot de passe'. The main content area is divided into two sections: 'Tarifs' and 'Logiciels de devis'. The 'Tarifs' section lists 'Tarif Stock' and 'Tarif Mill Stock', both with PDF download icons. The 'Logiciels de devis' section lists 'Tarif Graphisoft', 'Tarif Cadratin v9', 'Tarif Masterprint', 'Tarif Partner', 'Tarif Prosper', and 'Tarif Cadratin v2014'. The 'Tarif Stock' and 'Tarif Mill Stock' items, along with the entire 'Logiciels de devis' list, are circled in orange. On the right side, there are two promotional banners: 'Un conseil, une demande de prix ?' with a 'Service clients' contact number and hours, and 'À découvrir' for 'Creator' paper products.



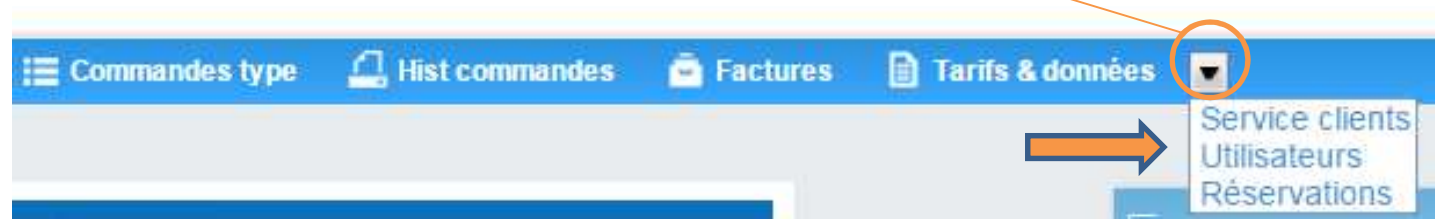
Manuel d'utilisation

6. Gérer les utilisateurs de mon compte / Service clients

Gérer les utilisateurs de mon compte : Service clients / Utilisateurs / Réservations

Pour **visualiser** les options : **Service clients / Utilisateurs / Réservations**, je clique sur l'ascenseur déroulant situé à côté de Tarifs & données.

Pour **accéder** à ces rubriques, je clique ensuite sur l'une des 3 options souhaitées : Service clients ou Utilisateurs ou Réservations.



IMPORTANT : seul un profil Administrateur accède à ces 3 options (l'option Réservations est spécifique aux administrations publiques).

Un profil Utilisateur ne voit que l'option Service Clients.

- **Service clients** permet de faire différentes requêtes.
- **Utilisateurs** permet de de gérer les utilisateurs de son compte.
- **Réservations** concerne uniquement les administrations publiques et permet à un profil administrateur de valider les commandes de ses utilisateurs.

Service clients

Dans cette rubrique, je peux envoyer différentes requêtes, faire une demande de devis de fabrication ou consulter mes éventuelles réclamations.

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

TORRASPEL MALMENAYDE Plus que l'expérience, nous avons la fibre Nathalie BONNEAU

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures Service clients

Requêtes

Nouvelle requête 1 - 5 sur 5

N° de la requête	Statut	Type de requête	Objet	Description	Da
1-78646806	Annulé	modifications données clie...	asdf	asdf	
1-61456022	Annulé	divers	test	Bonjour	
1-61440773	Annulé	modif/nouveau destinataire	modification		
1-61427554	Annulé	modifications données clie...	Test	Test	
1-58746962	Annulé	divers	test	test	

Requêtes >>

Réclamations >>

Demande de fabrication >>

À découvrir

Creator
La marque phare de papiers couchés de qualité
[En savoir plus](#)

Un conseil, une demande de prix ?

Service clients
0810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

Gérer les utilisateurs de mon compte

Je clique sur l'ascenseur déroulant de l'onglet « Tarifs & Données » pour visualiser l'option **Utilisateurs** dans laquelle je peux gérer mes utilisateurs.

TORRASPAPEL
MALMENAYDE

Plus que l'expérience, nous avons la fibre

Actualité Services Développement durable Qui sommes-nous Nous contacter

Accueil Rechercher Commander Favoris Commandes type Hist commandes Factures **Utilisateurs**

Pour déléguer un nouvel utilisateur Internet, celui-ci doit au préalable être créé comme interlocuteur dans **Mes données**. :
Vous pourrez ensuite activer les accès en utilisant l'option **Modifier** sur cette page pour lui attribuer le profil souhaité. :
Seul l'Administrateur du compte peut créer ou modifier les données des autres utilisateurs. :

Gestion des utilisateurs

Nom	Prénom	ID utilisateur	E-mail	Profil de l'utilisateur	Emploi de l'interlocuteur	Département
ANGER	PASCAL	PANGER	pascal.anger@ac-reims.fr	CLIADMIN	Directeur des Achats	Achats
BEYLAC	Sylvie				Autre	Administration
BEYLAC	SYLVIE		sylvie.beylac@ac-reims.fr		Dir. Financier Administratif	Administration
LEGER	BRIGITTE	BLEGER	brigitte.leger@ac-reims.fr	CLIENT	Assistant des Achats	Achats
Thierry	LENFANT	TLENFANT	ce.si-repro2@ac-reims.fr	CLIENT	Agent	Logistique

À découvrir

Creator
La marque phare de papiers couchés de qualité
[En savoir plus](#)

Un conseil, une demande de prix ?

Service clients
0810 86 77 27
Du lundi au jeudi de 8:30 à 19:00
Vendredi jusqu'à 18:30

Gérer les utilisateurs de mon compte

Après avoir sélectionné un utilisateur, j'active son profil et ses identifiants. Il existe 2 profils type :

- **L'administrateur** accède à la gestion des utilisateurs du compte, en plus de la possibilité de saisir des commandes.
- **L'utilisateur** peut saisir des commandes.

IMPORTANT : un interlocuteur doit au préalable être créé dans la rubrique Tarifs & données avant d'être activé.

The screenshot shows the user management interface on the TORRASPAPEL website. The header includes the company logo and navigation links: Actualité, Services, Développement durable, Qui sommes-nous, and Nous contacter. The main navigation bar contains: Accueil, Rechercher, Commander, Favoris, Commandes type, Hist commandes, Factures, and Utilisateurs. A warning message states: "Pour déléguer un nouvel utilisateur Internet, celui-ci doit au préalable être créé comme interlocuteur dans Mes données. Vous pourrez ensuite activer les accès en utilisant l'option Modifier sur cette page pour lui attribuer le profil souhaité. Seul l'Administrateur du compte peut créer ou modifier les données des autres utilisateurs." A yellow warning icon is present. The main section is titled "Modification des données de l'utilisateur" and includes instructions: "Nous vous rappelons que pour activer les accès Internet, vous devez créer un profil, un identifiant et un mot de passe. L'identifiant de l'utilisateur doit être unique. Merci de conserver précieusement vos codes d'accès. Si vous éliminez l'utilisateur, celui-ci disparaîtra également en tant qu'interlocuteur." The form fields are: Nom: PASCAL, Prénom: ANGER, E-mail: pascal.anger@ac-reims.fr, Profil de l'utilisateur: CLIADMIN, ID utilisateur: PANGER, Mot de passe, and Confirmer le mot de passe. Buttons for "Supprimer" and "Enregistrer" are at the bottom. A sidebar on the right features "À découvrir" with a "Creator" profile and "Un conseil, une demande de prix ?" with a "Service clients" contact number: 0810 86 77 27.



Manuel d'utilisation

7. FAQ (questions fréquentes)

FAQ : questions fréquentes

- 1. J'ai enregistré l'adresse du site dans mes « favoris », en cliquant à nouveau dessus cela ne fonctionne pas.** Merci dans ce cas, de retaper l'adresse internet du site dans votre explorateur.
- 2. J'ai perdu mon mot de passe :** Merci de cliquer sur le lien [Mot de passe oublié ?](#) depuis la page d'accueil. Un nouveau mot de passe vous sera envoyé par mail.
3. Il est possible de **trier / ordonner les** tableaux de produit, destinataires, etc... en cliquant sur la colonne concernée ; des flèches apparaissent alors et permettent de trier les données. De la même façon, les colonnes d'un tableau peuvent être étirées pour visualiser l'ensemble des données.
- 4. Dans mon panier, l'un des produits sélectionné n'a pas de remise :**
 - soit le produit a un prix net.
 - soit il n'y a pas de remise enregistrée sur ce produit et nous vous remercions alors de contacter votre interlocuteur commercial habituel.
- 5. Les consignes de livraison sont-elles bien prises en compte ?** Oui. Elles sont dans votre profil, à partir du moment où les consignes de livraison d'un destinataire ont bien été signalées auprès de notre service commercial au moment où vous avez demandé la création du destinataire dans notre système.
- 6. Un message de confirmation m'indique que ma commande a bien été enregistrée mais « [qu'elle ne peut être livrée pour le moment](#) », que dois je faire?** Merci d'appeler votre interlocuteur commercial habituel afin de trouver le plus rapidement possible une solution.
- 7. Qui contacter en cas de problème, demande, suggestion ou question particulière ?**
 - Votre interlocuteur commercial au **0 810 86 77 27**
 - **Directement sur le site**, rubrique [Service client](#), par le biais d'une [Requête de service](#) ou par mail : marketing@torrasmalme.fr

Torraspapel Malmenayde, tous droits réservés, les exemples de commandes dans ce manuel sont factices