

## FAQ MyUnivar.com — Ventes et service à la clientèle

### Démarrage

#### À propos de MyUnivar

**1. Quels clients peuvent avoir accès à MyUnivar.com?**

- a. Tous les clients actifs munis d'un numéro de client peuvent s'inscrire sur depuis l'adresse [www.myunivar.com/register](http://www.myunivar.com/register).
- b. MyUnivar est une solution idéale pour tous les clients actifs même s'ils utilisent déjà un système de commandes automatisé. Tandis que nous offrons des solutions d'achat en ligne, le site MyUnivar est également conçu pour faciliter la recherche et l'accès à des documents pour tous les membres de l'entreprise du client, de la R & D en passant par l'expédition et la réception.

**2. Où puis-je en apprendre davantage sur MyUnivar?**

- a. Rendez-vous sur [canada.myunivar.com](http://canada.myunivar.com) pour consulter un aperçu des avantages du site, notamment : Les caractéristiques et les particularités de MyUnivar
  - i. Les caractéristiques et les particularités de MyUnivar
  - ii. Une brochure Univar d'une page
  - iii. Une vidéo de démarrage expliquant les fonctionnalités de MyUnivar

#### Inscription

**1. Comment puis-je m'inscrire sur MyUnivar?**

- a. Il est simple de s'autoinscrire en se rendant sur le site [www.myunivar.com/register](http://www.myunivar.com/register).

**2. Comment puis-je obtenir mon numéro de client?**

- a. Les clients obtiennent leur numéro de client à six chiffres en consultant factures, accusés de réception de commande et connaissements, en se renseignant auprès de représentants du service à la clientèle ou commerciaux, ou en écrivant à notre service à la clientèle numérique à l'adresse [digitalcsrcanada@univar.com](mailto:digitalcsrcanada@univar.com).
- b. Avoir en main votre numéro de client au moment de s'inscrire sur [www.myunivar.com/register](http://www.myunivar.com/register) accélère le processus d'inscription.
- c. Si vous n'est pas un client actuel d'Univar, veuillez communiquer avec le service à la clientèle ou avec votre représentant commercial pour ouvrir un compte afin de pouvoir vous inscrire sur MyUnivar.

**3. Existe-t-il des exigences concernant le nom d'utilisateur?**

- a. Un nom d'utilisateur doit être unique. Les clients ne peuvent partager une adresse électronique ni sélectionner un nom d'utilisateur déjà existant. Exemple: Linda, Robert, Joseph, etc. sont peut-être des noms déjà utilisés par un autre client.

**4. Existe-t-il des exigences concernant le nom d'utilisateur?**

- a. Un nom d'utilisateur doit être unique. Les clients ne peuvent partager une adresse électronique ni sélectionner un nom d'utilisateur déjà existant. Par exemple : Linda, Robert, Joseph, etc. sont peut-être des noms déjà utilisés par un autre client.

**5. Le site MyUnivar accepte-t-il une adresse électronique générale pour un groupe de personnes?**

- a. Les adresses électroniques doivent être uniques. Les membres d'une équipe ne peuvent partager une adresse électronique pour des comptes multiples.

**6. Un groupe de personnes peut-il partager un profil (coordonnées)?**

- a. Nous déconseillons cette pratique puisqu'elle peut entraîner des problèmes lorsque plusieurs personnes commandent en ligne simultanément. Lorsque deux personnes passent concurremment des commandes, les produits qu'elles achètent s'ajoutent au même panier. Des produits supplémentaires se retrouveront donc dans leur panier individuel. Il est préférable que chaque client possède son profil individuel. MyUnivar continuera de personnaliser le contenu en fonction du poste de chaque personne, et c'est pourquoi il est idéal d'harmoniser le compte au titre et au nom de la personne.

**7. Combien de personnes peuvent-elles être liées à un compte (compte vs coordonnées)?**

- a. Il n'y a aucune limite — nous conseillons que chaque personne configure son propre profil.

- b. Nous souhaitons que le plus de clients possible s'inscrivent au sein d'un même compte. Même s'il est simple de passer des commandes en ligne, de nombreuses fonctionnalités, telles que le suivi de documents ou de factures, peuvent être utilisées par des personnes occupant différents postes au sein de leur entreprise.
8. **Est-il possible de configurer un service en même temps qu'un profil?**
- a. MyUnivar exige les coordonnées du propriétaire pour chaque profil. Pour communiquer avec un utilisateur, vous devez avoir son nom et son numéro de téléphone, et non l'adresse électronique d'une boîte de réception générale.

## Accès au dépannage

1. **Je n'ai pas reçu le courriel « Bienvenue à Univar » après m'être inscrit sur le site. Pouvez-vous envoyer ce courriel de nouveau?**
- a. Si vous n'avez pas reçu le courriel de bienvenue, vérifiez vos pourriels, les réglages de votre pare-feu ou vos fichiers en quarantaine. Le réglage des paramètres de sécurité de votre boîte de réception peuvent avoir empêché le courriel de s'y rendre.
  - b. Si vous ne retrouvez toujours pas le courriel de bienvenue ou que ce dernier est expiré, écrivez à [digitalcsrcanada@univar.com](mailto:digitalcsrcanada@univar.com) pour qu'un courriel de réinitialisation du mot de passe vous soit envoyé.
2. **Que faire si j'ai oublié mon mot de passe?**
- a. Univar n'a pas accès aux mots de passe des clients. Vous devez cliquer sur « Réinitialisation du mot de passe » à partir de [www.myunivar.com](http://www.myunivar.com) ou écrire à l'adresse [digitalcsrcanada@univar.com](mailto:digitalcsrcanada@univar.com) pour qu'un courriel de réinitialisation du mot de passe vous soit envoyé.
3. **Que faire si j'ai oublié mon nom d'utilisateur?**
- a. Cliquez sur « Nom d'utilisateur oublié » ou écrivez au service à la clientèle numérique à l'adresse [digitalcsrcanada@univar.com](mailto:digitalcsrcanada@univar.com).
4. **Je reçois un message d'erreur lorsque j'essaie de configurer mon compte. Quel est le problème?**
- a. Veuillez examiner les coordonnées :
    - i. Avez-vous inscrit un numéro de poste dans le champ du numéro de téléphone? (Si oui, déplacez le numéro de poste dans un champ différent).
    - ii. Votre adresse électronique est-elle valide?
    - iii. Avez-vous saisi votre titre? (Champ obligatoire)
    - iv. Avez-vous saisi le nom d'utilisateur, le titre et le poste dans le champ Inscription? (Champ obligatoire)
    - v. L'adresse électronique ou le nom d'utilisateur sont-ils uniques? (La saisie de noms d'utilisateurs ou d'adresses électroniques doubles n'est pas autorisée par le système).

## Accès aux documents

1. **Quels documents sont accessibles sur MyUnivar?**
- a. Plus de 40 types différents de documents sont disponibles sur le site, incluant des :
    - i. Fiches de données de sécurité (FDS)
    - ii. Factures
    - iii. Certificats d'analyse
    - iv. D'autres documents à venir!
  - b. Si vous ne pouvez trouver un document sur MyUnivar, communiquez avec nous à l'adresse [digitalcsrcanada@univar.com](mailto:digitalcsrcanada@univar.com) et nous ajouterons celui-ci au site.
2. **Pourquoi les certificats d'analyse, les FDS ou les factures s'affichent-ils à l'écran lorsqu'ils sont sélectionnés?**
- a. Vous pourriez devoir désactiver le bloqueur de fenêtres contextuelles de votre navigateur.
  - b. Si le problème n'est pas causé par le navigateur, écrivez au service à la clientèle numérique à l'adresse [digitalcsrcanada@univar.com](mailto:digitalcsrcanada@univar.com).
3. **Où puis-je trouver mes factures?**
- a. Rendez-vous sur la page Commandes, recherchez celles expédiées ou fermées, puis cliquez sur le symbole « + » (de la commande en question). Le numéro de facture est indiqué en bleu dans le coin supérieur gauche de l'écran.
4. **Où puis-je trouver mes certificats d'analyse?**
- a. Rendez-vous à la page Documents, cliquez sur l'onglet Certificats d'analyse, puis effectuez un tri par :
    - i. Bon de commande du client
    - ii. Commande Univar
    - iii. Code de produit Univar
    - iv. Nom du produit
    - v. Numéro du lot

- b. Par défaut, la recherche par certificat d'analyse n'affiche que ceux de la dernière année — mais vous pouvez prolonger cette période. Vous pouvez consulter ou télécharger un certificat d'analyse s'il est disponible.
- c. Rendez-vous à la page Commandes, puis effectuez un tri par :
  - i. Bon de commande du client
  - ii. Commande Univar
  - iii. Facture Univar
- d. Seuls les numéros de lots associés aux livraisons du client seront affichés.

## 5. Où puis-je trouver les FDS?

- a. Rendez-vous sur la page Documents, cliquez sur l'onglet Documents, puis effectuez un tri par :
  - i. Bon de commande du client
  - ii. Commande Univar
  - iii. Code de produit Univar
  - iv. Nom du produit
  - v. Numéro de lot
- b. Rendez-vous sur la page Commandes, puis effectuez un tri par :
  - i. Bon de commande du client
  - ii. Commande Univar
  - iii. Facture Univar
- c. Les FDS sont accessibles pour consultation ou téléchargement, peu importe si la commande a été expédiée ou non.
- d. Toutes les FDS publiques sont mises à votre disposition, que vous ayez effectué une commande ou non.

## Commandes

### 1. Où puis-je entrer mon bon de commande et ma date de livraison?

- a. Sur la page Passer à la caisse

### 2. Qu'arrivera-t-il si j'ai besoin de ma commande avant la date indiquée sur le site?

- a. Entrez la date et ajoutez une note au moment de passer à la caisse. Le service à la clientèle l'examinera, effectuera les modifications nécessaires à la commande, puis confirmera la nouvelle date de livraison. (La méthode d'envoi des confirmations de livraison est la même [soit par le biais de DCS] que pour les confirmations de commandes).

### 3. Où puis-je trouver ma date de livraison?

- a. La date de livraison sera indiquée sur la confirmation de commande que votre représentant commercial vous enverra (par le biais de DCS).

## Conditions et paiements

### 1. Puis-je payer par carte de crédit?

- a. Oui, si vous avez configuré une carte de crédit dans votre compte.
- b. Toutefois, cela n'est pas possible si vous avez une marge de crédit ouverte ou si vous êtes soumis à des modalités de crédit.

### 2. Puis-je payer en ligne?

- a. Non, pas à l'heure actuelle. Cependant, vous pouvez consulter vos factures à moins d'avoir coché le réglage « Ne pas poster de factures » dans votre compte.

### 3. Puis-je accéder à mes notes de crédit?

- b. À l'heure actuelle, seules des factures sont accessibles sur MyUnivar.com.