

# Procédure de résiliation d'un client

## Réception de la demande

- Par téléphone : demander au client de faire une **demande écrite avec idéalement la liste des abonnements à résilier**
- Par courrier /mail : vérifier la demande et faire confirmer par le client la liste des abonnements à résilier

## Etapes à suivre

Arrêter de traiter directement dans la boîte **info@e-connect.lu** ce type de demande et gérer via le support pour avoir une trace des échanges

- ☐ Créer un ticket non facturable dans le Support, catégorisé dans *Administration, Comptabilité, Facturation*
- ☐ **Envoyer un mail de 1ère réponse** (Adresser la liste des services associé au projet concerné)

### Mail de première réponse

“ Bonjour,

Nous avons bien note de votre décision de résilier votre projet / des services.

Voici la liste des services actifs sur votre projet ainsi que les dates d'anniversaire :

Service	Prix	Période	Souscrit	Statut
Statistiques	60 €	Annuel	01 Jul 13	Actif

Service	Prix	Période	Souscrit	Statut
sturm.lu	34 €	Annuel	01 Jul 13	Actif
Frais de gestion nom de domaine : sturm.lu	30 €	Annuel	01 Jul 13	Actif
Analytics for free	0 €	Annuel	01 Jan 16	Actif
Hébergement Web Legacy	150 €	Annuel	01 Aug 18	Actif

- ☐ Résilier dans le Control Panel les services concernés à la date d'envoi du mail du client
- ☐ Transmettre le ticket à Damien pour traiter les tâches de la partie Fournisseur

## Partie Fournisseur

- ☐ Détecter les services à résilier (à prochaine échéance)
- ☐ Désactiver l'autorenew du domaine
- ☐ Désactiver l'hébergement / résilier serveur
- ☐ Arrêter les mails
- ☐ Notifier dans Outlook des rappels pour désactiver les services concernés
- ...

## Paymo

- ☐ Désactiver le client
- ☐ Vérifier les projets en cours (facturation, heures de dépassements ...)
- ☐ Archiver les projets (support et/ou autre...)

## BOB

- ☐ Faire les relances d'impayés
- ☐ Demander à Georges
- ☐ ...
- ☐ ...

## Campaign Monitor

- ☐ Demander permission de supprimer le compte et les listes d'abonnés
- ☐ Exporter les listes d'abonnés au client est réalisable (demande facturable via ticket)

## Control Panel

- ☐ Désactiver les users SSO
  - ☐ Résilier les services
- Selon nos Conditions générales de Vente, les services peuvent être résiliés au moins un mois avant la date d'anniversaire : Voir l'article [Comment résilier un abonnement dans le Control Panel](#)
- ☐ ...

## GDPR

- ☐ User story à créer pour définir ce qui doit être conservé / supprimé

## Mail de confirmation de résiliation

- ☐ Lorsque tous les tools ci-dessus ont été revus, faire un mail de confirmation au client
- La personne en charge du mail informe l'équipe de cette prise en charge

Cr   25 November 2020 10:10:11 par Patrice Viale

Mis   jour 28 September 2022 08:34:17 par Jean-Paul Diaz-Caneja