

Business Essentials *Guide*

.....
www.techdata.be

Tech Data®

Azlan **Maverick**

Datech **Triade**

**Tech Data
Mobile**

COLLECTION OF SPECIALISTS



Nos coordonnées

Siège social: Assesteenweg 117/1 – B-1740 Ternat

Tel: +32(0)2/583.83.11

Centre logistique: Trigel 47 – B-9300 Aalst

Tel: +32(0)53/73.78.11

Bureau TD Datech en Tech Data Mobile: Atlantic House Noorderlaan 147 – B-2030 Anvers

Joignable par téléphone les jours ouvrables (de 8h30 à 17h30)

Général: Tel: +32(0)2/583.83.11

TD Maverick: +32(0)2/583.89.59

TD Azlan: Tel: +32(0)2/583.83.11

TD Datech: Tel: +32(0)3/641.90.77

Tech Data Mobile: Tel: +32(0)3/610.32.00 (joignable de 8h30 à 16h45)

License Desk: Tel: +32(0)2/583.89.70

ASD (After Sales Department): Tel: +32(0)53/73.77.69

www.techdata.be

info@techdata.be

Numéro TVA: BE 0438.282.424

Coordonnées bancaires:

Citibank

IBAN: BE52570128345509

BIC: CITIBEBX



Bienvenue chez Tech Data

Tech Data Corporation est l'un des plus gros distributeurs au monde de produits technologiques des principaux fabricants de logiciels et de hardwares informatiques. Tech Data fournit des solutions informatiques à plus de 120 000 fournisseurs établis dans plus de 100 pays. Tous les jours, ces distributeurs à valeur ajoutée comptent sur Tech Data pour répondre de façon rentable aux besoins technologiques des utilisateurs finaux. Tech Data se positionne à la 111ème place sur FORTUNE 500(R) et a généré, au cours de l'exercice précédent (qui s'est clôturé le 31 janvier 2014), des ventes nettes à hauteur de 26,8 milliards de dollars. Pour davantage d'informations, surfez sur www.techdata.be.

Profil Tech Data	5
Devenir client de Tech Data	x
Commander chez Tech Data	x
Livraisons de Tech Data	x
Paiements chez Tech Data	x
Service après-vente @ Tech Data	x



Bienvenue chez Tech Data

Collection of specialists

Of u zich als ICT-reseller focust op particulier, SMB of corporate bedrijven, op specifieke technologieën of markten, u kunt bij Tech Data terecht en gebruik maken van onze expertise en logistieke ondersteuning.

Dans le cadre de notre stratégie de diversification nous avons créé nos 'Collection of Spécialists', c'est-à-dire des business units spécialisées, parmi lesquelles TD Azlan (Entreprise), TD Maverick (AV), TD Datech (Autodesk software) et Tech Data Mobile (Mobility).

Grâce à ces business spécialisées, nous disposons d'une combinaison unique d'expertise dans ces importants domaines de niche du marché et aussi d'unbe offer inégalée de gestion des stocks ainsi que de services logistiques et financiers. En d'autres termes, ce sont des specialists de niches mais avec la force d'un distributeur broadline

Go-to-market strategie

Grâce à ces business spécialisées, nous disposons d'une combinaison unique d'expertise dans ces importants domaines de niche du marché et aussi d'unbe offer inégalée de gestion des stocks ainsi que de services logistiques et financiers. En d'autres termes, ce sont des specialists de niches mais avec la force d'un distributeur broadline

Even nader voorstellen

Tech Data

Nous sommes le leader européen de la distribution de produits et services technologiques pour les réseaux de revendeurs. Le volet informatique traditionnel de notre activité inclut les principales marques d'ordinateurs, les périphériques, les alimentations, les composants d'ordinateurs et les logiciels.

TD Azlan

Le plus grand distributeur de produits et services à valeur ajoutée dans les domaines des serveurs, du stockage, des réseaux, de la virtualisation et des applications collaboratives, offrant des opportunités de croissance et de profit aux revendeurs à valeur ajoutée (VARs), aux intégrateurs, aux prestataires de services et à nos marques partenaires.

Nos principaux fournisseurs: Avaya, Cisco, HP, IBM, Oracle, VMWare.

Tech Data Mobile

Le distributeur de produits mobiles ayant la croissance la plus rapide en Europe et le leader de la distribution à valeur ajoutée

Découvrez notre famille de marques

« The Difference in Distribution » : la devise qui a fait notre succès. Un message que nous concrétisons jour après jour : services sur mesure, partenariats florissants et approche hautement personnalisée, tels sont les ingrédients sur lesquels repose, depuis des années, la philosophie de distribution qui permet à Tech Data d'avoir une longueur d'avance sur ses concurrents. Vous trouverez de plus amples informations sur Tech Data Belux sur www.techdata.be

Tech Data et le cœur de toute valeur ajoutée.

« The Difference in Distribution » : la devise qui a fait notre succès. Un message que nous concrétisons jour après jour : services sur mesure, partenariats florissants et approche hautement personnalisée, tels sont les ingrédients sur lesquels repose, depuis des années, la philosophie de distribution qui permet à Tech Data d'avoir une longueur d'avance sur ses concurrents. Vous trouverez de plus amples informations sur Tech Data Belux sur www.techdata.be

et des services de chaîne logistique intégrée, avec une présence physique dans la plupart des pays. Nous offrons des services inégalés à l'industrie des télécommunications sans fil.

Nos principaux fournisseurs: Samsung, HTC, Nokia, Apple, Sony, BlackBerry.

TD Datech

Le distributeur à valeur ajoutée des solutions logicielles de conception d'Autodesk®, fournissant plus de 600 revendeurs à valeur ajoutée hautement spécialisés dans 17 pays européens.

TD Maverick

Un distributeur technique spécialisé dans les produits audio-visuels, ce qui couvre aussi bien de simples écrans que des solutions audio-visuelles complexes. Notre gamme complète de services inclut la démonstration, la formation et les conseils experts.

Nos principaux fournisseurs: BenQ, Epson, Infocus, NEC, Samsung, Sony, Vision.

Devenir client de Tech Data

En quelques étapes, vivez la success story de demain

Tech Data distribue exclusivement ses produits via un réseau de revendeurs agréés. Ceux-ci sont agréés sur la base des critères suivants :

- Les statuts ou le registre de commerce de votre entreprise mentionnent clairement que l'activité principale de votre entreprise est la revente et la maintenance de produits ICT, télécom ou d'électronique de consommation à plus d'un client final.
- Pour les autres critères, nous vous renvoyons au site Web www.techdata.be (sous « Devenir client »).

Comment devenir client chez Tech Data ?

Dès que vous avez complété le Reseller Application Form et l'accord-cadre Tech Data, et si vous remplissez les conditions, la collaboration peut débuter très rapidement.

Les candidatures sont examinées tous les jours. Un collaborateur du département Business Development vous téléphonera ensuite pour une première prise de contact. Si votre entreprise ne satisfait pas aux critères susmentionnés, Tech Data est autorisé à refuser votre demande. Une fois le Reseller Application Form signé, Tech Data vous ouvre l'accès à son site Web.

En effet, en tant que gérant ou chef d'entreprise, vous avez désigné un administrateur responsable de la création et de la suppression d'utilisateurs au sein de votre entreprise et de la gestion des droits de ceux-ci (droit de visionner et/ou de commander les applications Tech Data). L'administrateur reçoit automatiquement un log-in et un mot de passe et peut créer des utilisateurs dans le système useradmin sur le site Web. Ces utilisateurs recevront alors un code de connexion unique au site Web de Tech Data www.techdata.be.

Grâce à votre numéro de client et votre log-in, vous pouvez désormais consulter le site Web et vous mettre au travail en tant que revendeur chez Tech Data.

Nous vous souhaitons bonne chance et beaucoup de plaisir dans la vente!



Commander chez Tech Data

Confort de commande comme vous le souhaitez

Nous répondons ci-dessous à toutes vos questions sur nos Business tools et procédures. Nous avons ainsi décrit tous les modes de commande possibles : un éventail qui nous permet à tout moment de vous servir de manière rapide et optimale. Du mode de commande standard aux commandes électroniques en passant par les commandes au téléphone. Précisément comme vous le souhaitez.

1. Commander par voie électronique

Consulter vos tarifs, vos commandes et vos livraisons en temps réel sur le Web, voilà la convivialité sur mesure que nous vous offrons. Saviez-vous, par exemple, que moins de quelques minutes après avoir passé votre commande électronique, un bon de livraison sort déjà de notre imprimante? Quel gain de temps ! Nous mettons nos outils à votre disposition 24 h sur 24, 7 jours par semaine et 365 jours par an. Vous pouvez ainsi travailler de manière efficace et donc plus rentable.

Faire son shopping avec InTouch

InTouch est le catalogue électronique et le système interactif de commande de Tech Data. Vous pouvez ainsi envoyer vos commandes via Internet 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

En tant qu'outil e-commerce, InTouch vous offre les avantages suivants :

• des fonctions simples de recherche de produits

• **des prix personnalisés:** InTouch affiche toujours le meilleur prix et tient compte des promotions/offres et des ristournes personnelles que Tech Data vous offre. En opérant un Online Check, vous êtes toujours assuré des derniers prix et délais de livraison.

• **Stock et tarif en ligne:** Les prix et données de stock sont continuellement actualisés. Vous pouvez obtenir ces informations à n'importe quel moment de la journée.

• **Commande électronique en ligne:** Vous créez un caddie virtuel et faites ensuite « votre shopping ». Seuls les utilisateurs autorisés peuvent passer une commande électronique. L'administrateur InTouch de votre entreprise peut vous en octroyer le droit. Dans quelques secondes, votre commande dans notre système de traitement des commandes SAP.

• **Suivi de vos commandes:** Pour pouvoir livrer dans les délais impartis chez vos clients, un bon planning est nécessaire. Avec InTouch, vous pourrez connaître le délai de livraison des produits que vous avez commandés. Cliquez sur « Order Management » afin d'obtenir un aperçu des commandes InTouch du jour et vous verrez s'afficher les délais de livraison de vos commandes en cours, même si elles n'ont pas été passées via InTouch.

• **Purchase administration:** Les utilisateurs ne possédant pas de droit de commande peuvent néanmoins préparer la commande dans InTouch et la transmettre à l'administrateur. Si l'administrateur se connecte à InTouch, il en est informé et il peut alors approuver et envoyer la commande.

• **Memo/reminder:** Le produit n'est plus en stock et vous souhaitez être informé lorsqu'il sera à nouveau en stock? Pas de problème ! Allez dans « Product Details » et cliquez sur « Notify Me » ; dès que le produit sera de nouveau en stock, InTouch vous en informera par courriel.

• **Add to favorites:** Vous pouvez aussi ajouter des produits à votre liste de favoris. Vous pouvez ainsi chaque jour facilement vérifier si les produits sont encore en stock et connaître votre prix pour ce produit. Si un produit disparaît du catalogue, cette information est communiquée dans ladite liste.

• **Accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.**



Commander chez Tech Data

Suite

Commande électronique via EDI/XML

Grâce aux solutions XML de Tech Data, vous pouvez relier votre système ERP interne à notre système SAP central afin de connaître la situation du stock et les prix de Tech Data en temps réel. Cela donne également la possibilité de passer des commandes par voie électronique et de les suivre depuis votre système, de recevoir un message concernant la livraison, par exemple et de lire les données de facturation.

Téléchargement du catalogue de produits et taxes gouvernementales

Tech Data met des fichiers très intéressants à votre disposition ; vous pouvez les utiliser afin de garder votre progiciel ERP à jour ou pour entretenir votre boutique en ligne. Vous pouvez également télécharger les fichiers susmentionnés depuis le serveur FTP de Tech Data. (Condition : chiffre d'affaires de >100K).

Vous pouvez obtenir l'adresse exacte en envoyant un courriel à intouch@tech-data.be en mentionnant votre numéro de client et les fichiers que vous souhaitez recevoir.

2. Commander par courriel

Vous pouvez également envoyer votre propre formulaire de commande par courriel.

Les coordonnées directes de votre personne de contact au sein de notre service commercial peuvent être consultées sur le site Web Tech Data sous « My Sales Contacts ».

Pour pouvoir traiter correctement votre commande, nous avons besoin des informations suivantes :

- la référence de votre commande
- le numéro d'article Tech Data
- le numéro de pièce d'origine du fabricant
- la description de produit
- la langue
- le nombre
- le prix
- l'adresse de livraison
- la date de livraison souhaitée (sauf si livraison immédiate)

Pouvez-vous annuler votre commande ?

Les commandes ne peuvent en aucun cas être annulées sans l'approbation écrite explicite de Tech Data. Toute commande est considérée comme définitive. Prenez contact avec votre intermédiaire commercial pour plus d'informations.



3. Commander via le Sales Desk

Vous pouvez joindre le service commercial de Tech Data les jours de semaine, de 8 h 30 à 17 h 30.

Nos Sales Representatives se feront un plaisir d'enregistrer votre commande et vous donneront des conseils presales, vous remettront des offres de prix et suivront vos back-orders et commandes. Ils peuvent vous proposer des produits alternatifs si un produit donné de votre commande n'est plus livré par le fabricant ou si le délai de livraison est trop long. Vous pouvez également adresser toutes vos remarques à Tech Data.

Vous retrouverez vos contacts personnels sur le site Web de Tech Data (sous My Sales Contacts).

Joignable par téléphone les jours ouvrables (de 8h30 à 17h30)

Général: Tel: +32(0)2/583.83.11

TD Maverick: +32(0)2/583.89.59

TD Azlan: Tel: +32(0)2/583.83.11

TD Datech: Tel: +32(0)3/641.90.77

Tech Data Mobile: Tel: +32(0)3/610.32.00 (joignable de 8h30 à 16h45)

License Desk: Tel: +32(0)2/583.89.70

ASD (After Sales Department): Tel: +32(0)53/73.77.69

Commander chez Tech Data

Extra service/tools - E-business services

1. Licensing made easy

Notre outil License On Line est la voie plus rapide pour retrouver les informations les plus actuelles sur les licences.

Le succès d'une vente de licence dépend des connaissances que l'on a de toutes les caractéristiques spécifiques des programmes sous licence. Nos spécialistes en licences du License Desk répondent à toutes vos questions à ce sujet et vous aident à mettre en œuvre une approche spécifique pour chaque licence. En outre, vous pouvez effectuer électroniquement vos commandes de licence via l'outil License On Line. Ce qui est ni plus ni moins que notre InTouch pour les licences.

Saviez-vous que l'outil License-on-Line

- Met à votre disposition une liste étendue de programmes vendor et de vendors auxquels vous pouvez acheter des licences ?
- Soutient également les commandes de deuxième et de troisième année de Microsoft Open Value ?
- Soutient également des promos spéciales (offres spéciales) ?
- Affiche aussi automatiquement toutes les possibilités de prolongation, y compris celle pour Microsoft Open Value ?

Vous pouvez en effet générer davantage de chiffre d'affaires en prolonge-

ant les licences logicielles en exploitant la communication automatique des possibilités de prolongation, les offres mentionnant les coordonnées des clients finaux et l'aperçu des numéros de contrat.

Pour de plus amples informations sur les services de licence uniques de Tech Data (par exemple, une assistance pour l'établissement d'offres, une vérification des commandes), vous pouvez vous adresser à nos spécialistes en licences du License Desk.

Nos collègues du License Desk sont en effet certifiés pour tous les programmes de vendors. Ils sont donc à votre disposition.

plus d'info?

Sales: licensing@techdata.be

Vous pouvez télécharger le "LOL Guide" via td.blog - www.techdata.be/tdblog

td.Activate Here

Electronic Software Distribution (ESD)

2. Paré pour l'avenir avec td.Activate-Here

Tech Data vous propose une approche business axée sur l'avenir pour tout ce qui concerne la technologie ESD (Electronic Software Distribution). Ce service innovant de Tech Data, intitulé td.Activate- Here, vous permet de proposer plus simplement à vos clients les produits logiciels les plus demandés.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Les produits logiciels les plus vendus seront également disponibles via InTouch sous la forme d'une clé d'activation. Dès que votre commande est traitée, votre client reçoit immédiatement son code d'activation par courriel. Il suffit alors à l'utilisateur de surfer sur www.activate-here.com pour télécharger le logiciel à l'aide du code fourni. Ou de l'installer à nouveau ultérieurement dans la mesure où la clé de la licence est en effet stockée sur le site internet td.Activate-Here.

Avec td.Activate-Here, vous pouvez :

- Réduire considérablement vos coûts : vous ne devez plus commander de produits emballés (boîtes), les faire livrer ou les prendre en stock. Vous épargner les frais de transport et éviter de prévoir un espace de stockage.

- Augmenter votre « attach rate » et vos marges bénéficiaires : vous vendez facilement les codes d'activation électroniques avec les ordinateurs, les ordinateurs portables et les tablettes. En outre, vous pouvez proposer des produits logiciels qui sont disponibles à 100% !
- Obtenir un avantage concurrentiel : vous proposez en effet à vos clients une solution plus rapide, sûre, écologique et pratique qui est disponible 24 heures sur 24.

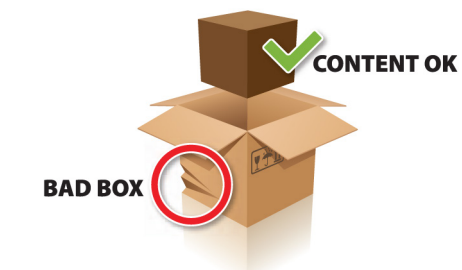
Comment commander Software Activation Keys (ESD) ? Très simplement via InTouch. Vous le reconnaîtrez au logo au bas de l'écran dans InTouch.

3. Bad Box

Des produits en parfait état à un prix tout à fait attrayant ! Ces produits dont l'emballage est légèrement endommagé sont contrôlés dans notre centre logistique d'Aalst. Ces nouveaux produits, dont le seul défaut est leur emballage défectueux, vous sont proposés à un prix spécial hyper attrayant ! Chaque semaine, nous vous proposons une nouvelle liste.

Vos avantages :

- les produits sont vérifiés et en parfait état ;
- les produits sont encore assortis d'une garantie complète du fabricant ;
- vous pouvez consulter chaque matin la liste des produits Bad-Box et leur prix sur le site Web de Data Tech.
- cette liste est bien entendu actualisée en fonction de la situation du stock des produits Bad Box ;
- vous avez la possibilité d'acheter ces produits à des prix super avantageux ;



les prix demeurent valables une semaine.

Si vous avez des questions à cet égard, vous pouvez prendre contact avec le sales desk ou envoyer un courriel à intouch@techdata.be.

CONSEIL : Allez régulièrement jeter un œil dans notre magasin Bad Box et vérifiez la liste d'attente quotidienne pour le stock disponible. Réagissez rapidement ! Le premier qui commande est le premier servi.

IMPORTANT : les commandes Bad Box sont assorties de conditions de vente spécifiques. Vous les retrouverez sur le site Web Bad Box.



Livraisons @ Tech Data:

Bien à savoir

1. Conditions de livraison

• Les livraisons standard (hors livraisons directes) se font à l'adresse de livraison indiquée par le revendeur au Benelux. Plus aucune livraison ne sera autorisée à une adresse différente de celle mentionnée sur le bon de commande ou le bon de livraison. Pour chaque commande standard, Tech Data facture un montant forfaitaire pour les frais de livraison, indépendamment du volume de la commande. Les tarifs de livraison en vigueur sont communiqués sur le site, sous « Infos sur les livraisons ».

• Tous les produits de stock sont en principe livrés dans les 24 heures de l'acceptation de la commande entre 8 h et 18 h. Les commandes acceptées et réceptionnées par Tech Data avant 17 h sont en principe livrées le jour suivant en Belgique et au Luxembourg.

• Il est possible de faire appel à un service logistique particulier (livraison avant midi, service express, etc.) sur demande. Les frais supplémentaires sont dans ce cas facturés au revendeur.

• Tech Data s'engage à tout mettre en œuvre pour livrer aussi rapidement que possible les éventuels produits qui ne sont pas disponibles de stock au moment de la commande. Quoi qu'il en soit, la responsabilité de Tech Data ne pourra pas être engagée si le délai de livraison prévu n'est pas respecté. Les délais de livraison communiqués ne sont qu'indicatifs et ne sont nullement impératifs pour Tech Data.

• Tous les produits livrés par Tech Data demeurent sa propriété jusqu'à acquittement complet de leur prix de vente

éventuellement majoré de frais supplémentaires.

• Pour les livraisons à l'étranger, Tech Data recourra aux services de transports agréés par lui.

• Nous vous renvoyons également aux conditions de vente générales de Tech Data en ce qui concerne, par exemple les conditions spécifiques en matière de contrôle d'exportation.

2. Documents accompagnant la livraison

• Le document que le transporteur vous demandera de signer pourra différer d'une société de transport à une autre :

- CMR ou document de transport
- Formulaire de parcours
- Terminal manuel
- Lettre de voiture
- Le bordereau de livraison de Tech Data, destiné au contrôle du contenu, contient la liste des produits livrés pour une commande donnée, ainsi que des produits en back-order. Pour chaque commande livrée, un bordereau de livraison est imprimé. Le bordereau de livraison est placé dans l'un des colis et peut être utilisé pour contrôler le contenu de la livraison (voir nos directives concernant la réception des marchandises).

• Le bordereau de livraison reprend les informations suivantes :

- l'adresse de livraison
- le nom et l'adresse du client qui a passé la commande (cette adresse peut différer de l'adresse de livraison).
- votre numéro de client chez Tech Data
- la référence de la commande chez Tech Data,

- votre référence de commande
- le nom du transporteur et les conditions de livraison

• éventuellement la référence de l'utilisateur final

• un champ de texte libre est également prévu (250 caractères), où vous pouvez recevoir des informations supplémentaires avec les documents

- le numéro du bordereau de livraison et la date
- le poids total de l'envoi
- le numéro d'article, le numéro de pièce, la quantité et le poids des produits livrés avec le bordereau
- le code EAN et le numéro de série éventuel (également sous forme de code-barres)
- le code Intrastat (Commodity Code) et le pays d'origine
- sous certaines conditions, vous pouvez également demander la mention de vos propres codes de produit.
- éventuellement les produits de la commande en back-order ainsi que leur date de livraison présumée
- l'adresse de facturation.

CONSEIL : si vous souhaitez faire livrer des marchandises en Europe, vous pouvez obtenir une offre pour les frais de transport auprès de votre intermédiaire commercial. Vous recevrez une offre sur mesure.

Livraisons @ Tech Data:

Suite

3. Procédure de réception des marchandises

Lorsqu'un chauffeur d'une société de transport se présente avec une livraison de Tech Data, quels sont vos droits et devoirs ? Qu'en est-il de la signature ? Où faut-il précisément l'apposer ? Comment pouvez-vous, de manière correcte, contrôler si une livraison est complète ? Que devez-vous faire en cas de dommages visibles ?
Ci-dessous, vous trouverez toutes les directives pour la réception de marchandises.

Le document que le transporteur vous demandera de signer pourra différer d'une société de transport à une autre. Mais qu'il s'agisse d'un document de transport (ou document CMR), d'un formulaire de parcours, d'une lettre de voiture pour livraison express ou d'un terminal manuel (PDA), un détail est constant : La signature que vous apposez a une valeur légale incontestable. En clair, dès que vous signez le document qui vous est présenté, vous, ou votre entreprise, vous déclarez d'accord de manière irrévocable avec la réception des marchandises dans l'état où elles se trouvent.

Avant de signer quelque document que ce soit, il est important que vous vérifiez la livraison sur la base de quelques principes simples :

1 Vérifiez que le document de transport ou le terminal ou le nombre de colis livrés correspond. Les unités sont exprimées par colis (boîte) ou palette dans un film noir ou une combinaison des deux.

Remarque: Des palettes peuvent également être livrées dans du film transparent. Celles-ci ont alors été composées par le transporteur et chaque colis individuel doit être compté et contrôlé

afin de vérifier s'il n'est pas endommagé. Les palettes dans du film noir ont été préparées par le centre logistique de Tech Data et peuvent dès lors être considérées en tant qu'une unité (palette).

2 Vérifiez également si les « parcel numbers » uniques (numéros de référence des colis) des documents de transport, s'ils sont mentionnés, correspondent aux références des étiquettes Tech Data collées sur chaque colis ou palette.

3 Pour conclure, contrôlez tous les colis en vue de détecter les dégâts visibles. Lorsque les boîtes ou les palettes sont endommagées par le transport, mentionnez-le clairement sur le document de transport. Ainsi, Tech Data pourra le faire valoir auprès de la société de transport et faire indemniser les dommages par le transporteur.

Toutes les anomalies constatées au niveau des points 1 à 3 doivent impérativement être spécifiquement mentionnées sur le document de transport concerné. De cette manière, toute discussion inutile sera évitée.

Exemple de remarque :

« le colis 123123 est endommagé »
« le colis 123123 n'a pas été livré »

Les problèmes de livraison tels que marchandises manquantes, dégâts visibles ou erreurs de livraison devront toujours être communiqués dans les 24 h à notre département « After Sales ». Ces observations peuvent également être communiquées via l'outil ASM.

Pour plus d'infos concernant la procédure applicable dans ASM en cas de problèmes de livraison, consultez la page xx. Vous pouvez toujours envoyer vos questions éventuelles à asd@

techdata.be ou composer le +32 (0)53 73 77 69.

Lorsque vous signez le document de transport, annoté ou non d'éventuelles remarques, assurez-vous aussi de le faire de manière adéquate.

Comment procéder ?

À côté de votre signature, indiquez également votre nom, le nom de l'entreprise (de préférence un cachet d'entreprise), la date et l'heure de réception.

Que faire dans ce cas ?

Les anomalies au niveau du contenu des colis (dommages cachés par exemple) peuvent être signalées à notre département After Sales jusqu'à 7 jours calendaires après la réception des marchandises. Ces observations peuvent également être communiquées via l'outil ASM.

Pour plus d'infos concernant la procédure applicable dans ASM en cas de problèmes de livraison, consultez la page 25. Vous pouvez envoyer vos questions à asd@techdata.be. Ou vous pouvez composer le +32 (0)53 73 77 69.

REMARQUE: Le transporteur n'est pas obligé d'attendre lorsque vous vérifiez le contenu du colis. Les éventuelles anomalies au niveau du contenu peuvent être communiquées à Tech Data au moyen du bordereau de livraison de Tech Data. Il en va de même lorsque vous déchargez les marchandises, si vous remarquez que le contenu du colis est endommagé, mais pas l'emballage.

CONSEIL: prenez des photos montrant clairement les dommages. Votre dossier pourra ainsi être traité plus rapidement et sans contestation.

Livraisons @ Tech Data:

Suite

4. Procédures de refus des envois

- Les livraisons peuvent uniquement être refusées si les colis ont été fortement endommagés durant le transport ou si l'envoi ne vous est pas destiné. Dans de tels cas, une note de crédit est produite.
- Si vous refusez de réceptionner la livraison effectuée par le transporteur, les produits sont renvoyés aux entrepôts de Tech Data, sous réserve des droits des deux parties. Votre motif de votre refus sera examiné sur la base de ce que vous aurez communiqué sur le bordereau de livraison ou sur le terminal manuel du transporteur.
- Si, après l'examen de votre communication sur le bordereau de livraison, sur le terminal manuel ou sur la notification écrite, il s'avère que vous avez refusé les marchandises à tort, Tech Data vous en avertit. La facture est alors partiellement créditée, déduction faite de frais de transport doubles et d'une indemnité de restockage (voir infos ASM à la page 26).

5. Suivi de votre commande via Order Management dans InTouch

Votre commande est-elle en cours de traitement, en route ou déjà livrée ? Vous pouvez suivre le statut de votre commande de près via l'outil Order Management sur le site Web d'InTouch. L'outil est complété d'un manuel étendu proposé dans la rubrique Frequently Asked Question.

6. Vous pouvez également enlever votre commande au Tech Data warehouse

Après avoir signé le Customer Pick-up service contract qui se trouve sur le site Web, vous pouvez venir enlever vos commandes passées via InTouch ou via le sales desk à notre magasin. Une fois votre commande traitée, l'administrateur ou la personne de contact pour ce service au sein de votre entreprise reçoit automatiquement par courriel ou SMS un code d'enlèvement lié à votre commande. Vous pouvez alors venir enlever votre commande au comptoir d'enlèvement de Tech Data à Alost durant les heures d'ouverture.

Quels sont les avantages pour vous ?

- **C'est pratique et rapide** : vous passez votre commande à enlever via InTouch ou via le sales desk et la personne de contact du Pick-Up Service est avertie par SMS ou par courriel quand tout est prêt. Cette solution est idéale pour les commandes urgentes, pour les sociétés unipersonnelles qui ne peuvent assurer de permanence et pour les entreprises d'Alost et des environs.
- **La sécurité avant tout** : la seule chose à communiquer à notre magasin est le code d'enlèvement unique mentionné dans le SMS ou le courriel de confirmation et une carte d'identité pour l'enregistrement. Ne pas apporter de liquide ni de carte de crédit : le paiement des commandes enlevées s'effectue comme les autres commandes.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Vous ne pouvez prendre livraison de marchandises à Alost que lorsque le «

customer pick-up » est activé pour votre entreprise. Votre administrateur peut vous y aider, car en tant que pivot de ce service, il a accès à la page Web Pick-up Service sur laquelle il peut télécharger l'addendum au contrat InTouch et confirmer les données de contact. Dès que nous possédons le contrat signé (les deux pages) et que les données de contact ont été confirmées par l'admin sur la page Web, le tout peut être introduit dans notre système et nous pouvons activer le service d'enlèvement pour votre entreprise. Vous pouvez alors vous mettre au travail et passer des commandes à enlever par vos soins !

Comment procéder ?

- Commandez via InTouch ou via le salesdesk (mentionnez-le clairement sur votre fax ou votre mail qu'il s'agit d'une commande à enlever) !
- Lorsque votre commande est traitée, l'administrateur ou la personne de contact pour le pick-up service au sein de votre entreprise reçoit par courriel ou SMS un code d'enlèvement lié à votre commande.

IMPORTANT: comme votre commande doit pouvoir être traitée avec le soin nécessaire par notre équipe logistique, veuillez passer les commandes que vous souhaitez retirer le jour même avant 11 h. Toutes les commandes introduites dans notre système après 11 h 30 ne pourront être enlevées que le lendemain entre 8 h 30 et 10 h.

- Il est nécessaire d'apporter le code car celui-ci doit être présenté au comptoir de sécurité/d'enlèvement.
- Les commandes à enlever doivent

être retirées dans les 3 jours ouvrables au comptoir d'enlèvement de Tech Data, durant les heures d'ouverture (de 8 h 30 à 10 h et de 15 h à 17 h).

- Inutile d'apporter du liquide ou une carte de crédit. Le paiement des commandes enlevées s'effectue comme les autres commandes.

- Des frais d'administration sont liés au service d'enlèvement. Les tarifs en vigueur sont communiqués sur le site, sous « Infos sur les livraisons ».
- Ce service est uniquement applicable pour les commandes pour lesquelles l'adresse de facturation est en Belgique.

Si vous avez des questions, adressez-vous à votre intermédiaire commercial ou envoyez un courriel à pickupservice@techdata.be

7. Services logistiques de Tech Data

Tech Data offre à ses clients différents services logistiques :

- Livraison jour +1
- Livraison 48 h
- Livraison Express
- Commandes de configuration
- Vip-Shipments
- Enlèvements
- Envois vers l'adresse de livraison en dehors du Benelux
- Livraison directe chez le client final
- Private Labeling (Customized Delivery Documents)

Pour une description actualisée de nos services standard et des tarifs correspondants, nous vous renvoyons à notre site Web www.techdata.be.

Outre ces services standard, nous proposons aussi un vaste éventail de services spécialisés assortis de conditions et clauses spécifiques. Vous pouvez prendre contact à ce sujet avec votre intermédiaire commercial.



IMPORTANT: toutes nos livraisons sont régies par les conditions générales de vente de Tech Data. Toute dérogation doit être signalée par écrit et formellement acceptée par Tech Data. Pour prendre connaissance des conditions de vente, rendez-vous sur le site Web (www.techdata.be), consultez le contrat-cadre de Tech Data et le verso des factures de Tech Data.



Palements @ Tech Data:

des possibilités et des conditions claires

Tech Data propose également davantage de possibilités ainsi que des conditions claires en matière financière. Qu'il s'agisse de facilités de crédit ou de notre outil de paiement pratique, la solution adéquate se trouve toujours à portée de main.

1. Conditions de paiement

Les 2 premières commandes sont toujours effectuées moyennant paiement anticipé. Après ces 2 commandes, des livraisons à crédit peuvent être envisagées. Cette possibilité sera fonction de la limite de crédit pouvant être attribuée par notre comptabilité clients (sans aucune obligation), sur la base des informations financières disponibles. Si vous souhaitez commander à crédit, après 2 commandes payées anticipativement, vous devez naturellement prendre contact avec la comptabilité clientèle par courriel : creditcontrol@techdata.be

Le délai de paiement standard est de 15 jours, dans les limites du crédit accordé. Ce délai n'est bien entendu applicable que pour les clients qui se sont vu accorder une limite de crédit.

Qu'est-ce que cela implique pour vous en pratique?

- Si la livraison des marchandises ne s'effectue pas depuis le magasin de Tech Data Belgique, mais directement depuis le magasin des fabricants, ou depuis Azlan UK et si Tech Data Belgique facture à un client au Grand-duché de Luxembourg, le numéro de TVA luxembourgeois sera utilisé.
 - Si des licences sont fournies avec facture par Tech Data Belgique à un revendeur établi au Luxembourg, aucune TVA ne sera portée en compte.
- Si vous avez des questions, n'hésitez

pas à demander l'aide de nos spécialistes : creditcontrol@techdata.be

2. Limite de crédit

La limite de crédit est continuellement évaluée par le département credit control et notre compagnie d'assurances crédit. Il sera tenu compte de la situation financière de votre entreprise, du chiffre d'affaires réalisé au cours des 12 derniers mois ainsi que de votre comportement en termes de paiement. Il est dès lors recommandé de nous transmettre vos données d'exploitation officielles à temps.

Si votre limite de crédit se révèle insuffisante, vous avez d'autres alternatives possibles en matière de paiement, à savoir :

- le paiement anticipé
- le paiement dans les 8 jours (avec escompte au comptant)
- le paiement à terme moyennant garantie bancaire
- la garantie du holding
- la limite de projet (dans le cas d'un grand projet et si le destinataire est solvable, une limite de projet peut être demandée auprès de notre assurance crédit).

Le respect des délais de paiement est essentiel pour garantir la continuité de

vos flux de marchandises. Si vous ne respectez pas vos délais de paiement, votre compte sera temporairement mis en attente, et nous ne pourrions plus vous garantir la livraison des marchandises commandées.

Tech Data se réserve également le droit de supprimer à tout moment, complètement ou partiellement, votre ligne de crédit ou votre délai de paiement, si vous ne respectez pas vos délais de paiement.

3. Account Information Online-tool

L'Account Information Online est un outil financier que Tech Data met à la disposition de ses clients dans InTouch et qui vous offre les possibilités suivantes :

- vérifier votre niveau de crédit en cours ;
- visionner un récapitulatif de toutes les factures ouvertes ;
- impression de duplicatas de facture au format PDF (vous pouvez effectuer une recherche sur les numéros de facture et de livraison – historique de 3 mois).

Il est important de noter que ces informations ne sont accessibles que par l'administrateur de votre entreprise via InTouch ; seul l'administrateur pourra octroyer des droits supplémentaires à des collègues.

Vous avez des questions pratiques au sujet du traitement de cet outil ? Posez-les à notre département Credit Control. Pour toute question, prenez contact avec nos collaborateurs InTouch via intouch@techdata.be

Palements @ Tech Data:

Suite

4. E-Invoicing

Depuis 2005, nous vous offrons la possibilité de recevoir vos factures électroniquement via la plate-forme Basware e-Invoicing. Cette option présente les avantages suivants :

- Gain de temps : recevoir une facture sur papier nécessite en moyenne 26 minutes, contre seulement 3 minutes par voie électronique. De nombreuses manipulations sont superflues (copies, classement par ordre alphabétique, etc.).
- Gain de place : grâce à l'archivage électronique
- La bonne facture arrive directement au bon destinataire. Vous pouvez également intégrer la facture électronique dans un système de flux de travail interne (pour obtenir un accord p. ex.).
- Rapidité : la facture est plus rapidement transmise (ce qui vous permet par exemple de bénéficier d'un escompte pour paiement rapide).
- Uniformité : la facture est fournie dans un format standard pratique pour tous les fournisseurs qui travaillent avec la même plate-forme Basware
- Sécurité : vous pouvez effectuer un archivage sûr.
- Gratuité
- Un archivage qui :
 - peut être réalisé par vos soins ;
 - peut être effectué en ligne par Basware.

Ce service financier sur mesure vous permet par conséquent de gagner du temps, de réduire vos coûts financiers et de gagner en rapidité, pour des transactions commerciales facilitées.

Possibilités :

Si vous êtes déjà enregistré chez Basware, il vous suffit de cocher Tech Data comme nouvel émetteur de factures. Si vous n'êtes pas enregistré, vous pouvez vous inscrire via www.basware.be. Pour les questions pratiques ayant trait à l'e-invoicing chez Tech Data, vous pouvez toujours vous adresser à creditcontrol@techdata.be.

Vous ne souhaitez pas (encore) passer à la facturation électronique intégrale via Basware ? Pas de problème ! Nous avons deux nouvelles solutions financières à vous proposer !
NOUVEAU
L'équipe Credit Control de Tech Data place encore la barre un peu plus haut en vous proposant deux services supplémentaires :

Vous pouvez désormais recevoir vos factures Tech Data au format PDF à l'adresse e-mail de votre choix

Et nous vous offrons aussi la possibilité de recevoir des rappels de paiement par e-mail

Vous y voyez les avantages potentiels pour votre entreprise ? Cette offre vous parle ?

Dans ce cas, il vous suffit de nous transmettre l'adresse e-mail à laquelle vous souhaitez que nous envoyions les rappels et/ou les factures. C'est tout ! Épargnez du temps et de l'argent grâce à Tech Data et profitez d'une visibilité et d'un contrôle accrus sur votre facturation !

L'équipe Credit Control de Tech Data ajoute une nouvelle dimension à ses services financiers

5. Garantie bancaire

Qu'est-ce que ça signifie ? Une garantie bancaire est un document par lequel la banque se porte garante et qui a été établi par la banque elle-même. Le montant de la garantie bancaire (limitée ou non dans le temps) est dans ce cas intégralement comptabilisé dans la limite de crédit.

Cela signifie concrètement que Tech Data autorise une limite de crédit supplémentaire lorsqu'un revendeur peut présenter une garantie bancaire provisoire ou permanente de sa banque. Cette solution est surtout intéressante pour les revendeurs qui ne possèdent pas (suffisamment) de facilités de crédit au moment d'une transaction commerciale.

Pour plus d'infos, prenez contact avec votre intermédiaire commercial chez Credit Control ou envoyez un courriel à creditcontrol@techdata.be



Service après-vente @ Tech Data:

Informations importantes

Tech Data a développé un outil après-vente dans InTouch afin de faciliter vos retours. L'outil ASM est accessible 24 h/24 et vous permet de suivre le statut de vos retours. ASM (After Sales Management) est un outil InTouch tout-en-un pour la gestion des dossiers de retour.

Renvoi commercial

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'un renvoi dû à une commande erronée : par exemple, vous avez reçu un nombre d'article erroné ou un produit non commandé.

Procédure

Demandez votre renvoi commercial par le biais de l'outil ASM conformément à la procédure décrite dans ce guide. Après avoir reçu votre numéro de renvoi par e-mail, vous serez contacté(e) par notre transporteur qui prendra rendez-vous avec vous pour venir enlever les marchandises.

Conditions

- Enregistrement ou livraison erronés de la part de Tech Data
 - Aucun frais de traitement
 - Signalement dans les 90 jours après date de facturation
 - Seules les marchandises en parfait état (sans la moindre détérioration) seront retournées.
 - Les marchandises dont la boîte est détériorée ou a été ouverte, mais intactes (scellage ouvert/cassé), seront reprises moyennant 40 % de frais de la valeur facturée (avec un min. de 50 euros)
- Commande erronée de la part du client
 - 55 euros de frais de traitement par dossier
 - Seules les marchandises en parfait état (sans la moindre détérioration) seront retournées.
 - Les marchandises dont la boîte est détériorée ou a été ouverte, mais intactes (scellage ouvert/cassé), seront reprises



moyennant 40 % de frais de la valeur facturée (avec un min. de 50 euros)

- Si votre demande est signalée dans les 10 jours après la date de facture, aucun frais supplémentaire ne vous sera imputé.
- À compter de 11 jours après la date de facture jusqu'à 30 jours : frais supplémentaire de 10 %
- À compter de 31 jours après la date

Uw voordelen:

- **Online tool is 24 uur per dag oproepbaar en van dienst**
- **Gebbruiksvriendelijk en snelle verwerking en opvolging**
- **Tool binnen uw vertrouwde InTouch website**
- **Verskillende zoekcriteria mogelijk**
- **U kunt de verwerkingstatus online volgen**

de facture jusqu'à 60 jours : frais supplémentaire de 20 %

- À compter de 61 jours après la date de facture jusqu'à 90 jours : frais supplémentaire de 30 %
- Après 90 jours, votre demande est refusée.

Renvoi technique

De quoi s'agit-il ?

Il s'agit d'un renvoi dû à un produit défectueux ou DOA (Dead On Arrival).

Procédure

En fonction de la procédure de garantie que le fabricant applique et impose donc à Tech Data, votre renvoi est traité par Tech Data ou directement par le fabricant.

Conseil: Un aperçu de toutes les procédures est disponible dans notre « liste de contrôle avec procédures de garantie » ou « Warranty checker » dans le menu principal de l'outil ASM. Vous pouvez y consulter les procédures aux niveaux du vendeur ou de l'article, par exemple.

Quand la procédure de garantie se déroule par le biais de Tech Data, vous pouvez demander votre DOA ou renvoi technique par le biais de l'outil ASM (via le bouton « Do you need to return a defective product? »).

Après avoir reçu votre numéro de renvoi par mail, il convient de renvoyer vos marchandises dans les 14 jours ouvrables à Tech Data sprl (Logistiek centrum tav. RMA afdeling – Trangel 47- B-9300 Aalst). Désormais, cette procédure s'applique également pour TD Azlan.

Après 14 jours ouvrables, votre numéro de retour expire sans condition. Si, passé ce délai, les marchandises parviennent malgré tout à Tech Data, elles seront refusées et vous seront renvoyées. Bien étendu, cela vaut également si les marchandises ne sont pas conformes.

Condition

Seules les demandes dont la valeur est supérieure à 55 euros sont acceptées.

Problèmes de livraison

Les problèmes de livraison, par exemple marchandises manquantes ou endommagées, peuvent également être signalés par le biais de l'outil ASM. (via

le bouton « Are you missing a product from your delivery? » ou via « In your delivery, do you have damaged, mis-picked, overship? »)

Important : veillez bien à signaler les produits manquants ou endommagés dès la réception des marchandises. Signalez-les donc immédiatement sur le document de transport que vous signez (électroniquement). Votre demande pourra ainsi être traitée plus rapidement.

Attention: vous devrez toujours passer vous-même la commande pour le remplacement des marchandises retournées: Si vous avez des questions, vous pouvez les adresser à asd@

techdata.be en mentionnant clairement toutes les données de retour.

Statut de votre retour commercial ?

Vous pouvez suivre le statut de votre retour en ligne via l'outil ASM dès le moment où votre demande a été approuvée et que Tech Data a reçu les marchandises en retour jusqu'au moment où la note de crédit est établie. Vous êtes ainsi à tout moment informé du statut de votre retour. Allez dans l'outil ASM sur le site Web de Tech Data et pressez le bouton « Your Queries and their status ».

Voici un petit exemple illustratif :

Comment pouvez-vous demander un renvoi commercial ?

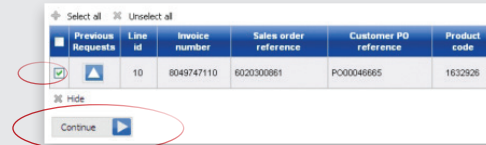
Étape 1

Sélectionnez le bouton "Do you wish to return a product you ordered incorrectly?"



Étape 3

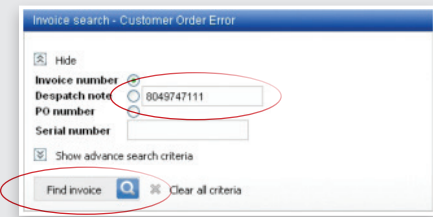
Sélectionnez les marchandises que vous souhaitez renvoyer puis cliquez sur 'continue'.



CONSEIL: si vous avez déjà introduit une demande de renvoi par le biais de cette facture, vous pouvez alors la retrouver sur cet écran.

Étape 2

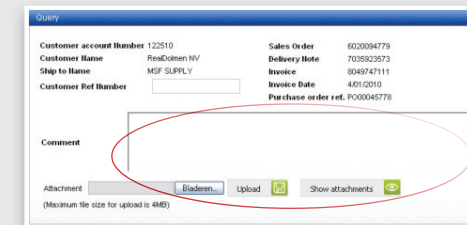
Complétez la référence de votre facture d'achat puis cliquez sur "find invoice".



CONSEIL: Ou cherchez-la sur base des critères de recherche : numéro du bon de livraison, votre propre numéro de livraison ou référence, numéro de série

Étape 4

Ajoutez votre propre référence ou vos annexes au renvoi et sélectionnez les raisons spécifiques motivant ce renvoi.

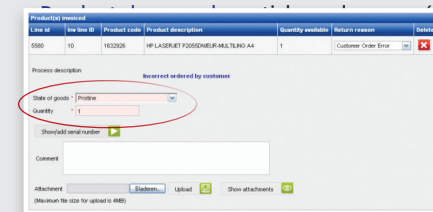


Étape 5

Indiquez l'état des marchandises et leur nombre exact.

Un petit mot d'explication :

- **Pristine** = boîte en parfait état, pas ouverte
- **Box damage** = boîte endommagée, article en parfait état
- **Open/Broken seal** = boîte ouverte mais pas endommagée (produit en parfait état)



Étape 6

Ajoutez, si vous le souhaitez, un commentaire supplémentaire, des documents justificatifs ou des annexes puis cliquez sur 'continue'.

Étape 7

Complétez dûment vos coordonnées.

After Sales Support

Tel. ASD:

+32 (0) 53/73.73.77.69

E-Mail: asd@techdata.be

(ASD = After Sales Department)



Toujours à votre service !

Ensemble, faisons la différence !



Nos coordonnées

Siège social: Assesteenweg 117/1 – B-1740 Ternat

Tel: +32(0)2/583.83.11

Centre logistique: Tragel 47 – B-9300 Aalst

Tel: +32(0)53/73.78.11

Bureau TD Datech en Tech Data Mobile: Atlantic House Noorderlaan 147
– B-2030 Anvers

Joignable par téléphone les jours ouvrables (de 8h30 à 17h30)

Général: Tel: +32(0)2/583.83.11

TD Maverick: +32(0)2/583.89.59

TD Azlan: Tel: +32(0)2/583.83.11

TD Datech: Tel: +32(0)3/641.90.77

Tech Data Mobile: Tel: +32(0)3/610.32.00 (joignable de 8h30 à 16h45)

License Desk: Tel: +32(0)2/583.89.70

ASD (After Sales Department): Tel: +32(0)53/73.77.69

www.techdata.be

info@techdata.be

Numéro TVA: BE 0438.282.424

Coordonnées bancaires:

Citibank

IBAN: BE52570128345509

BIC: CITIBEBX

 **Tech Data**[®]

 **Azlan**  **Maverick**

 **Datech**  **Triade**

 **Tech Data**
Mobile

COLLECTION OF SPECIALISTS

The Difference in Distribution