GUIDE PARTENAIRE · ATELIER (HORLOGER, CENTRE DE SERVICE)

Signer les entretiens dans le carnet d'entretien

Chaque montre qui a un passeport Watch Certificate™ a son carnet d'entretien. Quand votre atelier signe un entretien, il y entre comme « Vérifié par » votre atelier, avec sa garantie et la prochaine révision conseillée : le propriétaire le voit sur son passeport, et le prochain acheteur aussi. Ce guide vous montre comment signer, modifier et corriger un entretien, répondre aux demandes de vos clients et clore un rendez-vous. Dans les captures, les **cadres orange** montrent où cliquer ou quoi remplir.

Comment ça marche

1. **Ouvrez le passeport** de la montre (scan de la carte ou recherche), puis cliquez sur **Signer un entretien**.
2. **Décrivez l'intervention** : le type, la date, ce qui a été fait, et si vous voulez les mesures, des photos, la garantie et la prochaine révision.
3. **Signez** : l'entretien entre au carnet comme vérifié par votre atelier.
4. **Pendant 48 heures**, vous pouvez le modifier ou le supprimer librement. Ensuite, il est figé : une correction reste possible et visible.
5. **Passez par « À signer »**, dans **Mes services** : les rendez-vous à clore, les montres déposées et les entretiens que vos clients vous demandent de confirmer. Chaque demande vous est aussi signalée par email.

Bon à savoir

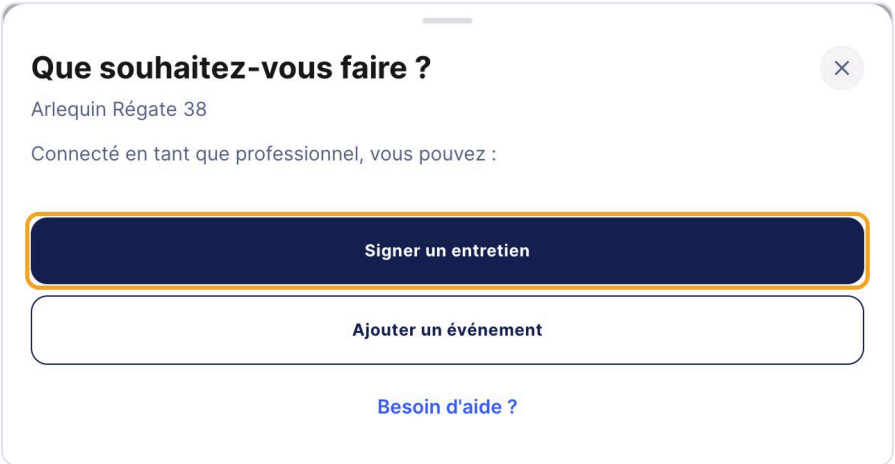
Un horloger et un centre de service voient exactement les mêmes écrans : ce guide vaut pour les deux. Une manufacture peut aussi signer un entretien, y compris sur une montre qu'elle ne possède pas. Il faut un compte professionnel validé par notre équipe, et vous ne pouvez pas signer l'entretien d'une montre qui vous appartient.

PARTIE A

Signer un entretien

Étape 1 : ouvrez le passeport, puis « Signer un entretien »

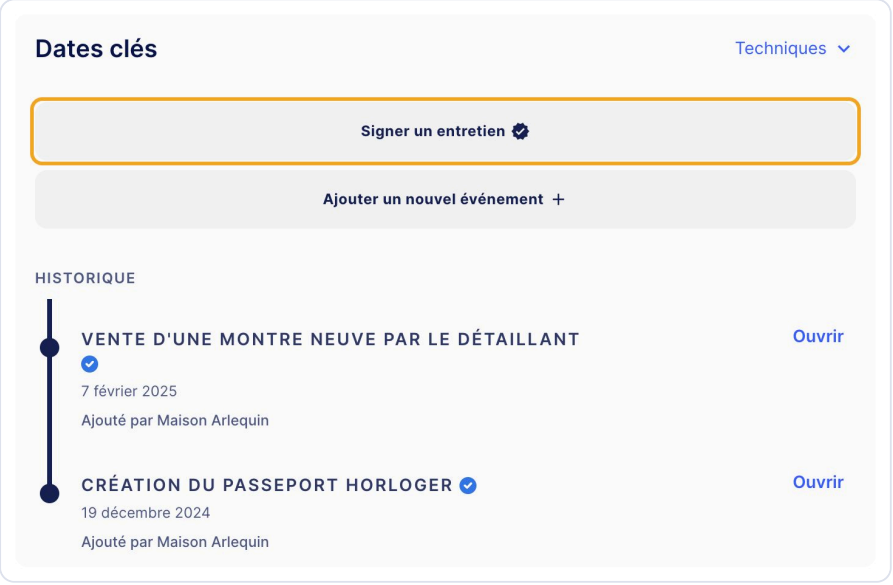
Scannez la carte de la montre ou ouvrez son passeport. Connecté avec votre compte professionnel, une fenêtre **Que souhaitez-vous faire ?** s'ouvre : cliquez sur **Signer un entretien**.



À l'ouverture du passeport, le choix Signer un entretien ou Ajouter un événement.

Étape 2 : ou depuis « Dates clés »

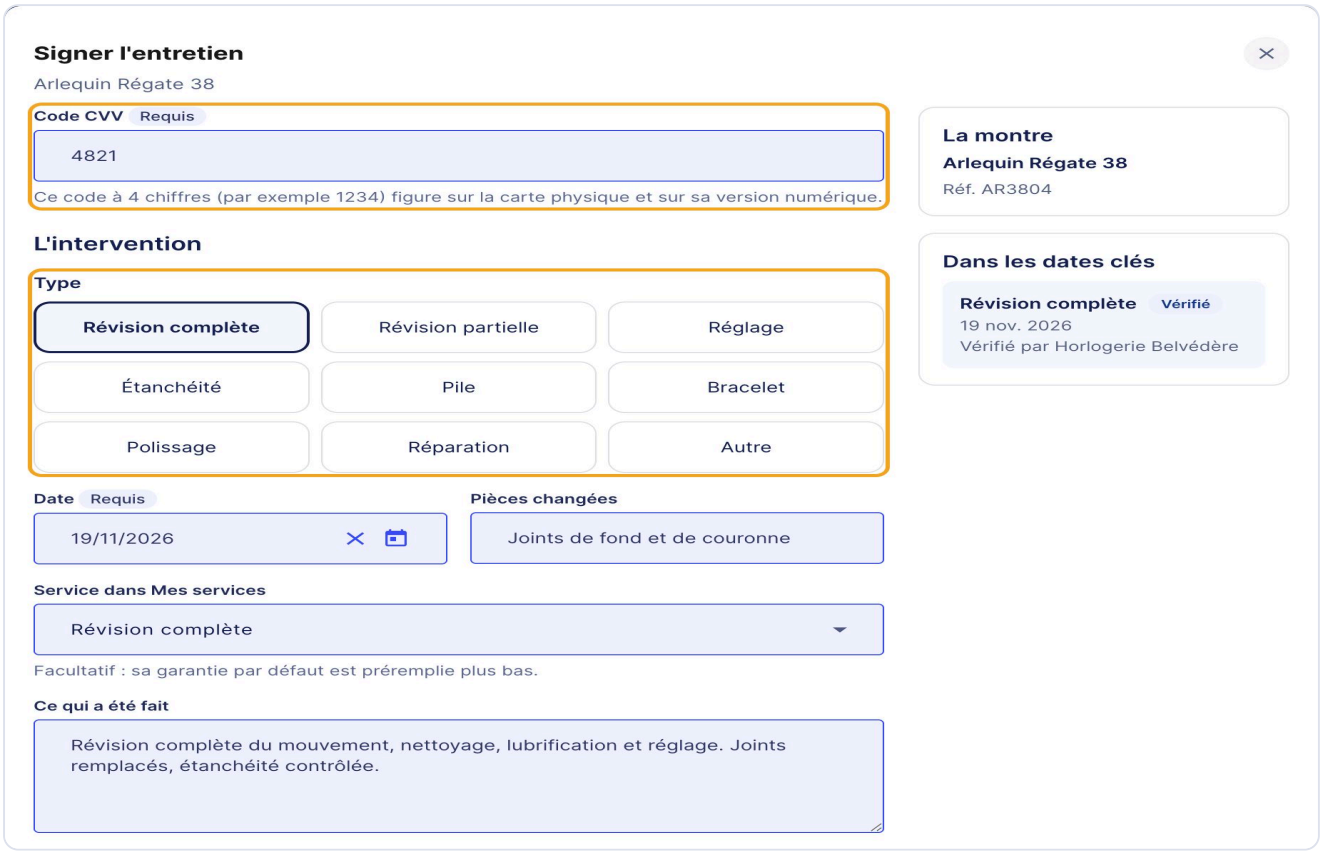
Vous avez fermé la fenêtre ? Sur le passeport, dans **Dates clés**, cliquez sur **Signer un entretien**. **Ajouter un nouvel événement** sert aux autres événements de la montre.



Dates clés : le bouton Signer un entretien, au-dessus de l'historique de la montre.

Étape 3 : le code CVV et l'intervention

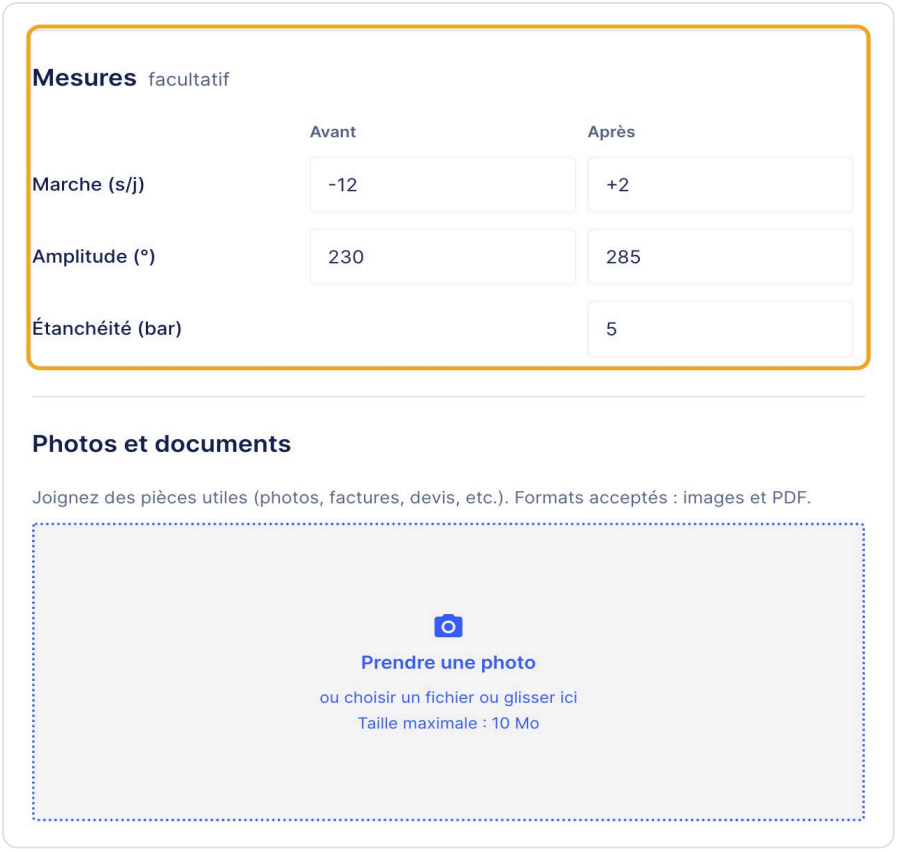
Si la montre n'est pas encore liée à votre compte, tapez son **Code CVV** : les 4 chiffres de la carte physique ou de sa version numérique. Dans **L'intervention**, choisissez le **Type**, vérifiez la **Date**, indiquez les **Pièces changées** et, si l'entretien correspond à une de vos prestations, le **Service dans Mes services**. Décrivez votre travail dans **Ce qui a été fait**. À droite, un aperçu montre la ligne telle qu'elle apparaîtra dans les dates clés.



Le formulaire Signer l'entretien : code CVV, type, date, pièces, prestation et description.

Étape 4 : les mesures et les documents, si vous le souhaitez

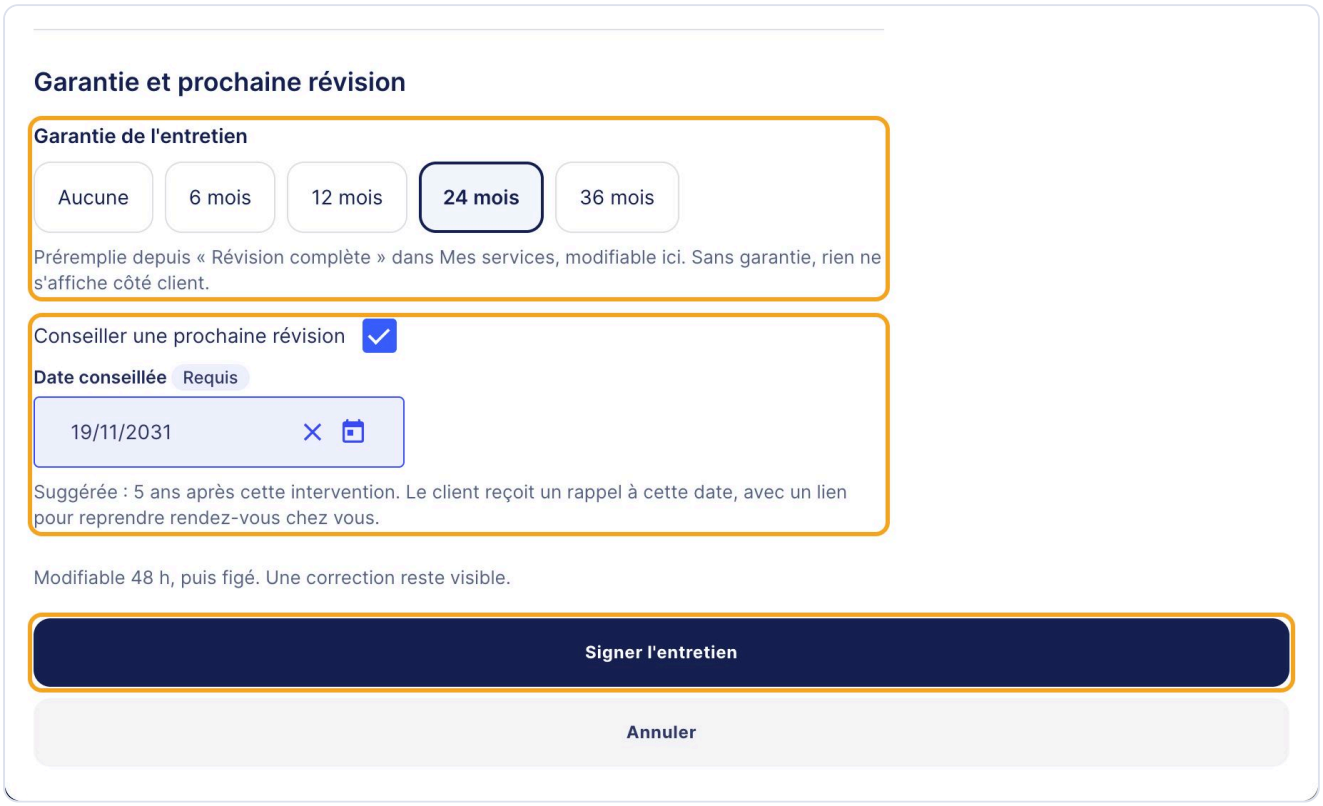
Les **Mesures** sont facultatives : la marche et l'amplitude avant et après, l'étanchéité. Dans **Photos et documents**, ajoutez une photo, une facture ou un devis (images et PDF).



Les mesures avant et après, puis les photos et documents.

Étape 5 : la garantie, la prochaine révision, puis « Signer l'entretien »

Choisissez la **Garantie de l'entretien**. Sans garantie, rien ne s'affiche côté client. Avec une garantie, votre client est prévenu par email 30 jours avant sa fin. Cochez **Conseiller une prochaine révision** : la **Date conseillée** est proposée selon le type d'intervention, vous pouvez la changer. À cette date, votre client reçoit un rappel par email, avec un lien pour reprendre rendez-vous chez vous si votre fiche prend les rendez-vous. Cliquez sur **Signer l'entretien**.



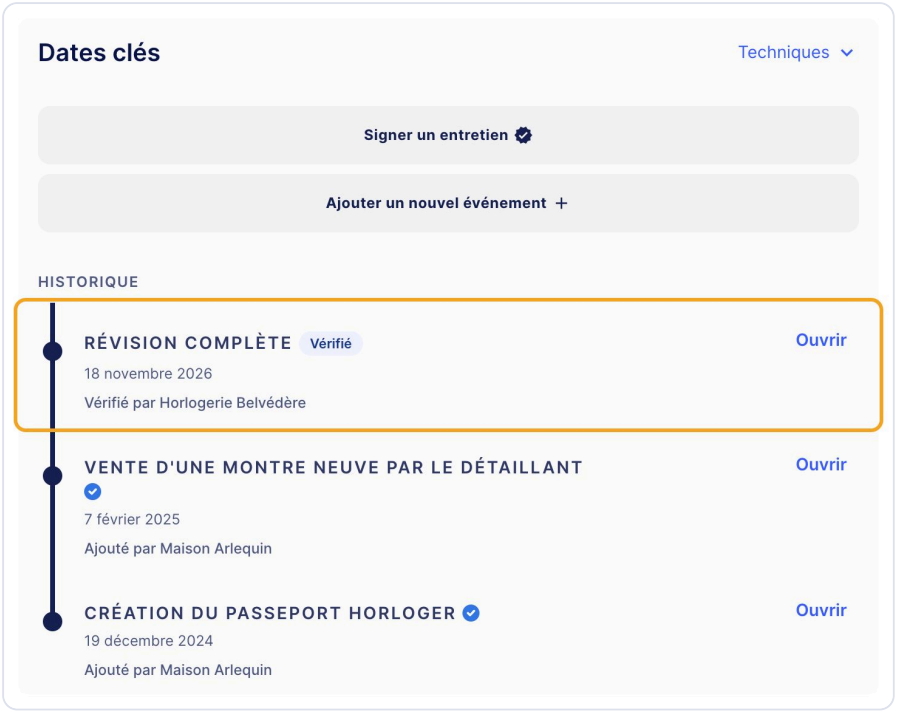
Garantie de 24 mois, préremplie depuis la prestation, et prochaine révision conseillée dans 5 ans.

Astuce

Renseignez une **Garantie par défaut** sur vos prestations, dans **Mes services** : quand vous choisissez la prestation dans **Service dans Mes services**, sa garantie est préremplie, vous n'avez plus qu'à vérifier.

Étape 6 : l'entretien est dans le carnet

L'entretien apparaît en tête des **Dates clés**, avec le badge **Vérifié** et le nom de votre atelier. Le propriétaire le voit sur son passeport et reçoit l'email « Un entretien vérifié a été ajouté ».



La révision complète, vérifiée par Horlogerie Belvédère, en tête de l'historique.

PARTIE B

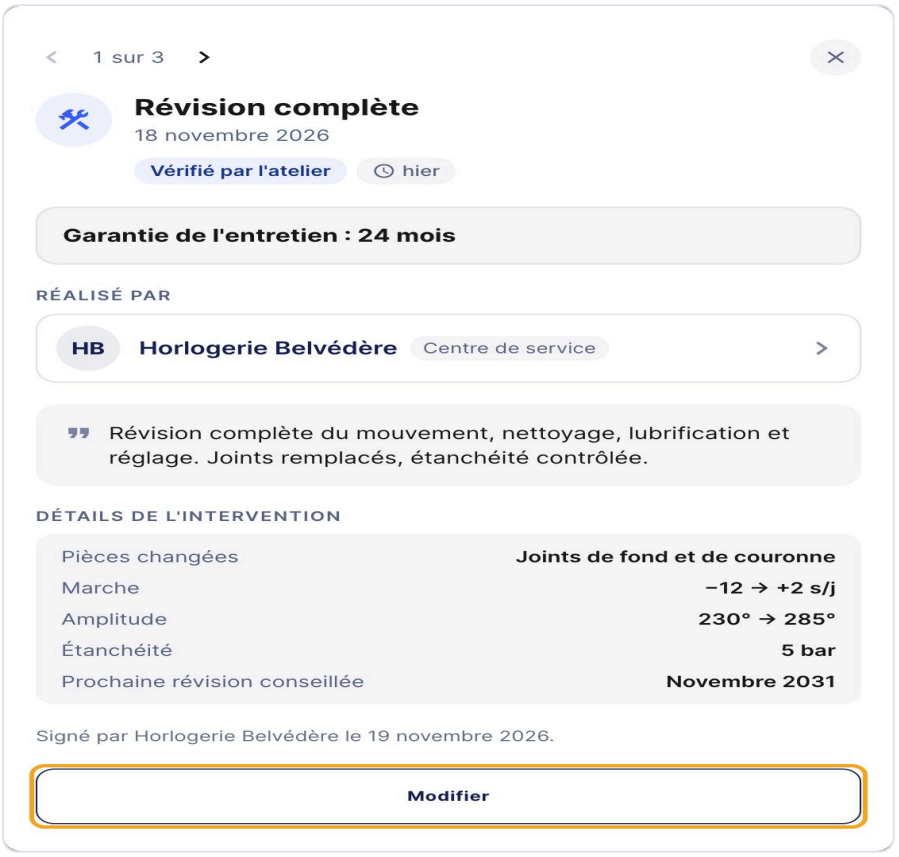
Modifier ou corriger un entretien

Attention

Un entretien figé ne peut plus être supprimé, seulement corrigé, et chaque correction reste visible. Relisez la montre, la date et la garantie avant de signer, et corrigez dans les 48 heures si besoin.

Étape 7 : ouvrez l'entretien, puis « Modifier »

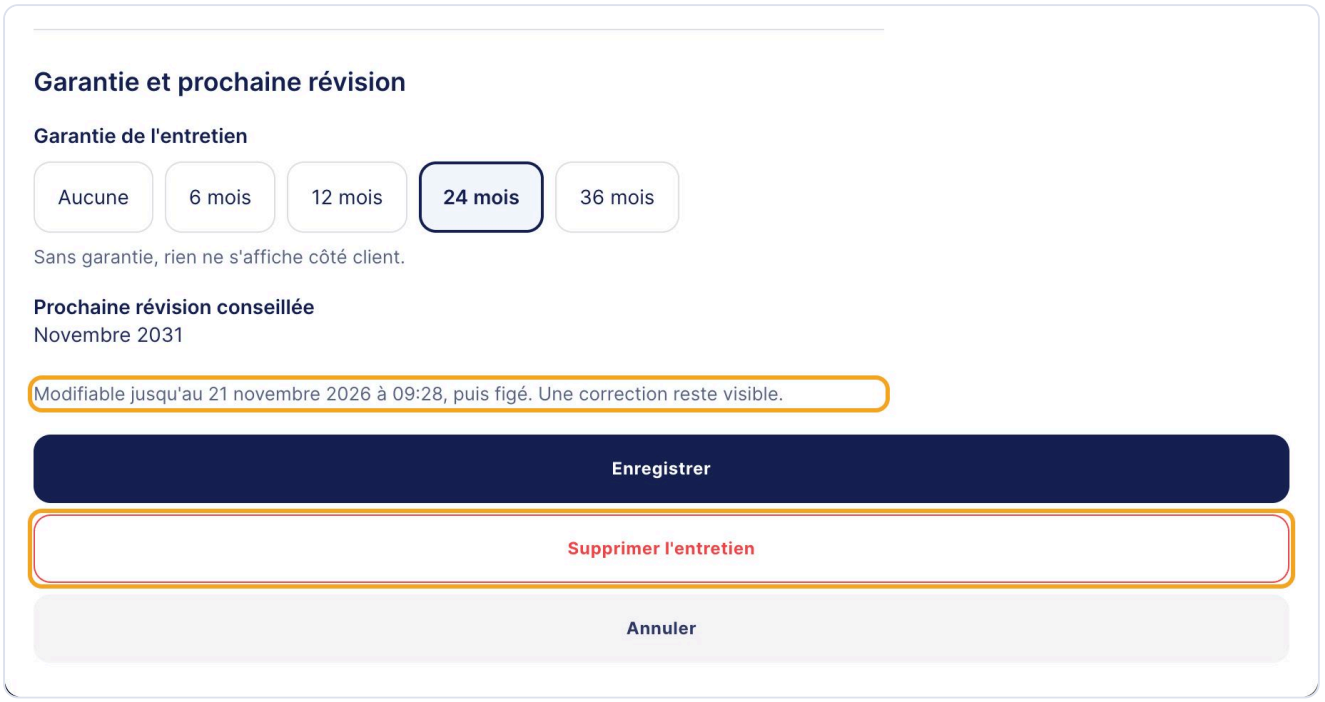
Dans **Dates clés**, cliquez sur **Ouvrir** à côté de l'entretien. Sa fiche reprend la garantie, votre atelier, ce qui a été fait et le détail. Cliquez sur **Modifier**.



La fiche de l'entretien signé, et le bouton Modifier.

Étape 8 : pendant 48 heures, modifiez ou supprimez

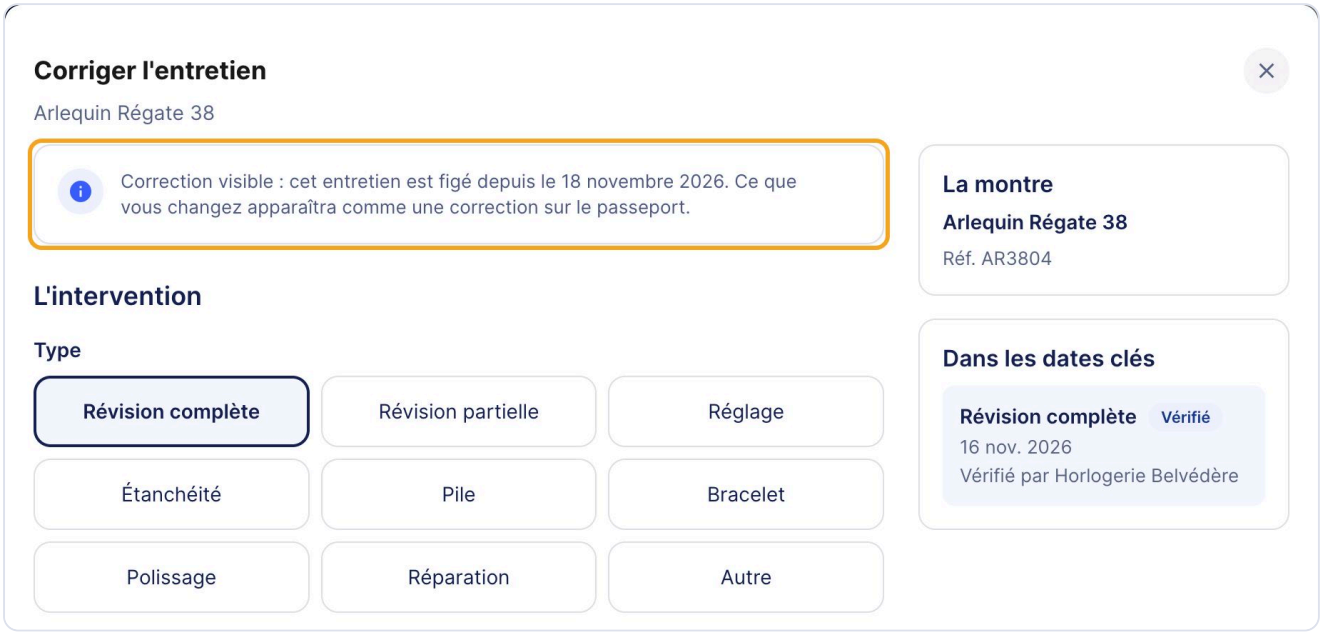
Le formulaire **Modifier l'entretien** indique jusqu'à quand il reste modifiable. Changez ce qu'il faut, puis cliquez sur **Enregistrer**. Une erreur de montre ou un doublon ? **Supprimer l'entretien** le retire du carnet, tant que les 48 heures ne sont pas passées.



Modifiable jusqu'au surlendemain de la signature, avec Enregistrer et Supprimer l'entretien.

Étape 9 : après 48 heures, « Corriger »

Passé 48 heures, l'entretien est figé : sur sa fiche, le bouton devient **Corriger** et ouvre **Corriger l'entretien**. Un bandeau rappelle que ce que vous changez apparaîtra comme une correction sur le passeport. Cliquez sur **Enregistrer la correction**. Le propriétaire reçoit l'email « Un entretien vérifié a été corrigé », un seul par jour même si vous corrigez plusieurs fois.



Corriger l'entretien : la correction reste visible sur le passeport.

PARTIE C

« À signer » et les demandes de vos clients

Étape 10 : ouvrez « Mes services », section « À signer »

Le chiffre sur **Mes services**, dans le groupe **Services** du menu, compte ce qui vous attend. La section **À signer** réunit trois sortes de lignes : un rendez-vous dont le jour est venu (**Clore le rendez-vous**), une montre déposée chez vous (**Signer au retour**) et un entretien qu'un propriétaire vous demande de confirmer, marqué **Demande du client**. Sur cette dernière, cliquez sur **Répondre**.



À signer : un rendez-vous à clore, une demande du client et une montre déposée.

Bon à savoir

Un propriétaire qui a noté lui-même un entretien fait chez vous peut vous demander de le signer (**Demander la signature à l'atelier**). Sa demande arrive dans **À signer**, signalée par le chiffre sur **Mes services**, et vous recevez l'email « Un client vous demande de confirmer un entretien ». Sans réponse de votre part, un rappel vous est envoyé 3 jours plus tard (« Demande de confirmation en attente »), une seule fois.

Étape 11 : lisez la demande

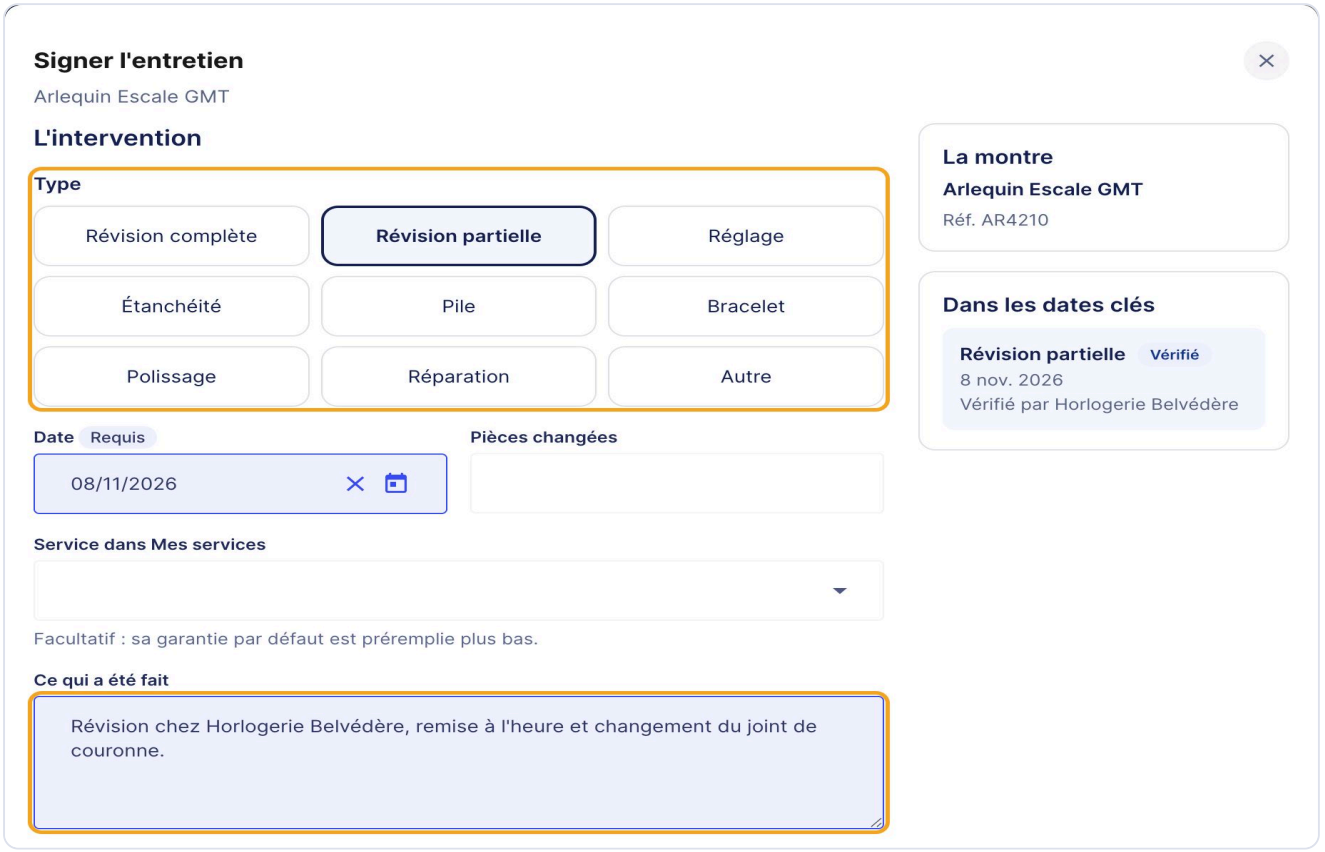
La fenêtre **Demande de signature** montre l'entretien tel que le propriétaire l'a déclaré. Si c'est bien votre travail, cliquez sur **Confirmer et compléter**. Sinon, cliquez sur **Refuser**.



La demande de Louis B. sur son Arlequin Escale GMT, et les deux réponses possibles.

Étape 12 : confirmez et complétez

Le formulaire de signature s'ouvre, prérempli avec la date et la description du propriétaire. Vérifiez le **Type**, complétez si vous le souhaitez (pièces, mesures, garantie, photos et documents), puis cliquez sur **Signer l'entretien**. L'entretien passe de « déclaré par le propriétaire » à « Vérifié par » votre atelier, et le propriétaire en est informé par email.



La demande, préremplie : il reste à choisir le type et à compléter.

Étape 13 : ou refusez

Refuser cette demande ? vous demande de confirmer : cliquez sur **Refuser**. Aucun motif n'est demandé. L'entretien reste déclaré par le propriétaire, qui en est informé par email et pourra renvoyer sa demande s'il le modifie.



La confirmation du refus.

PARTIE D

Clore un rendez-vous

Étape 14 : dites comment s'est passé le rendez-vous

Le jour d'un rendez-vous pris sur votre fiche, il apparaît dans **À signer**. Cliquez sur **Clore le rendez-vous** et choisissez l'issue :

- **Réalisé** : cliquez sur **Continuer vers la signature**. Le formulaire s'ouvre, prérempli depuis le rendez-vous, et l'entretien entre au carnet quand vous le signez.
- **Client absent** : le rendez-vous est clos, rien n'entre au carnet. Le client reçoit l'email « Rendez-vous manqué », avec un lien pour prendre un nouveau rendez-vous.
- **Reporté** : vous proposez de nouveaux créneaux, le client a 72 heures pour répondre.
- **Montre déposée** : le rendez-vous passe à « En cours » et reste dans **À signer**. Quand vous rendez la montre, cliquez sur **Signer au retour**.



Les quatre issues d'un rendez-vous, et Continuer vers la signature.

Bon à savoir

Rien n'est clos à votre place : sans issue, le rendez-vous reste dans **À signer**, marqué « En retard » après 14 jours. Un entretien fait sans rendez-vous se signe depuis le passeport de la montre (partie A). Un rendez-vous pris pour **Une autre montre**, une montre qui n'a pas encore de passeport, se clôt avec **Réalisé**, sans entrée au carnet.

PARTIE E

Quand le propriétaire signale une erreur

Étape 15 : lisez le signalement, puis « Corriger »

Le propriétaire peut signaler une erreur sur un entretien que vous avez signé : vous recevez l'email « Un client signale une erreur sur un entretien », avec un lien vers l'entretien. Sur la fiche de l'entretien, un encadré **Le propriétaire signale une erreur** montre son message. S'il a raison, cliquez sur **Corriger** : votre correction reste visible et clôt le signalement.



Le signalement du propriétaire sur la garantie, et le bouton Corriger.

Bon à savoir

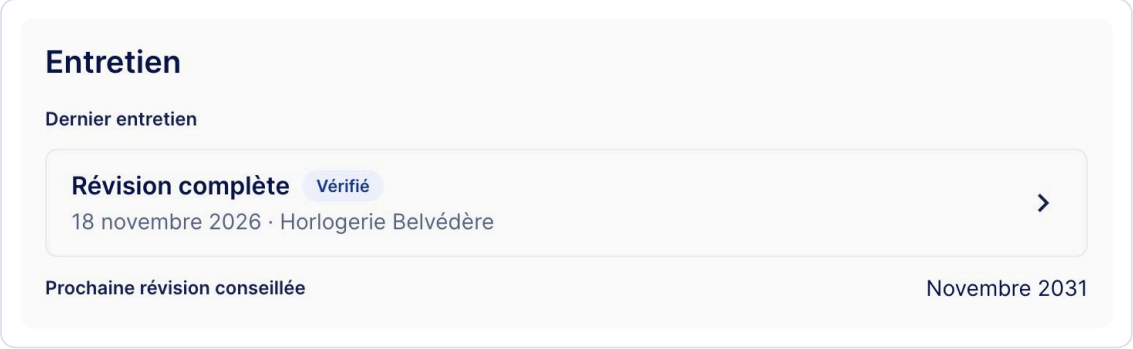
Si le propriétaire affirme que l'entretien n'a pas eu lieu, l'encadré devient **Le propriétaire conteste cet entretien**, et vous recevez l'email « Un client conteste un entretien ». Notre équipe examine la contestation et, en attendant, l'entretien n'affiche plus « Vérifié ».

PARTIE F

Ce que voit votre client

Étape 16 : le passeport, côté propriétaire

Sur son passeport, la carte **Entretien** montre le **Dernier entretien**, vérifié par votre atelier, et la **Prochaine révision conseillée**. Votre client y retrouve votre nom, la garantie et le détail de l'intervention. Tant que la garantie court, la carte ajoute « Nous vous prévenons 30 jours avant la fin. »



Côté propriétaire : la révision complète vérifiée, et la prochaine révision en novembre 2031.

En résumé

1. Ouvrez le passeport, puis **Signer un entretien** (fenêtre d'ouverture ou **Dates clés**).
2. Code CVV si demandé, type, date, ce qui a été fait, puis garantie et prochaine révision : **Signer l'entretien**.
3. Pendant 48 heures : **Modifier** ou **Supprimer l'entretien**. Ensuite : **Corriger**, la correction reste visible.
4. **Mes services › À signer** : clore les rendez-vous, signer les montres déposées, répondre aux demandes de vos clients (chacune vous arrive aussi par email).
5. Un signalement du propriétaire, reçu par email ? **Corriger** si besoin, cela clôt le signalement.

Une question ?

Cliquez sur **Besoin d'aide ?** dans la fenêtre d'ouverture du passeport, ou écrivez à votre contact Watch Certificate™. Nous vous répondons rapidement.