

Foire aux questions

Voici les questions que nous avons reçues pour vous aider à démarrer avec l'application Dulux.

Liens Rapides

Pour vous aider à naviguer sur notre page de foire aux questions, vous pouvez cliquer sur les liens ci-dessous pour accéder rapidement aux réponses dont vous avez besoin.

Si vous avez des questions supplémentaires auxquelles nous n'avons pas pu répondre dans cette FAQ, veuillez soumettre une demande d'assistance ici ou contacter votre représentant commercial pour obtenir de l'aide supplémentaire.

Accès à l'application Dulux

[Q : Existe-t-il une application que je peux télécharger pour commander en ligne ?](#)

[Q : Pourquoi devrais-je utiliser l'application Dulux ?](#)

[Q : Comment accéder à l'application Dulux pour placer des commandes ?](#)

[Q : Que faire si je ne peux pas finaliser une commande sur l'application Dulux ?](#)

[Q : Vais-je recevoir un e-mail de confirmation après avoir placé ma commande ?](#)

[Q : Puis-je ajouter des notes personnalisées concernant ma commande ou la livraison, comme « appeler le contact du site à l'arrivée »?](#)

[Q : Comment puis-je ajouter ou supprimer un utilisateur ?](#)

[Q : Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe ?](#)

Placer une commande

[Q : Je n'ai pas de compte Dulux. Puis-je utiliser l'application ?](#)

[Q : Que se passe-t-il si j'ai enregistré mon compte pour la commande en ligne mais que je n'ai pas reçu de courriel d'activation ?](#)

[Q : Comment fonctionnent les numéros de bons de commande ?](#)

[Q : Comment puis-je commander une couleur personnalisée ?](#)

[Q : Comment puis-je enregistrer des produits sur un projet ?](#)

[Q : Comment puis-je commander à nouveau à partir de ma commande en magasin ?](#)

[Q : Comment puis-je parcourir le catalogue Dulux ?](#)

[Q : À quel magasin vont les commandes de ramassage ?](#)

[Q : À quel magasin vont les commandes de livraison ?](#)

[Q : Que faire si je veux commander un produit qui ne figure pas dans le catalogue ?](#)

[Q : Que faire si quelque chose ne semble pas correct après avoir placé une commande ?](#)

[Q : Puis-je gérer mon crédit sur l'application ?](#)

[Q : Qui dois-je contacter pour obtenir de l'aide ?](#)

[Q : J'ai un problème avec ma tarification et je voudrais le corriger.](#)

[Q : Où puis-je soumettre un commentaire ?](#)



Foire aux questions

Accès à l'application Dulux

Q : Existe-t-il une application que je peux télécharger pour commander en ligne ?

R : Oui. L'application Dulux est disponible à la fois pour iOS (iPhone, iPad) et les appareils Android. Téléchargez [ici](#).

Q : Pourquoi devrais-je utiliser l'application Dulux ?

R : L'application Dulux est le magasin qui ne dort jamais, elle vous permettra de placer des commandes 24h/24 et 7j/7 de n'importe où. Avec la nouvelle et application Dulux améliorée, il est plus facile que jamais d'exécuter votre travail lorsque vous êtes en déplacement. Vous pouvez utiliser l'application pour accéder à votre liste de prix, à votre historique d'achats, rechercher des couleurs de peinture, trouver un magasin, et plus encore. Elle vous aidera à prioriser votre temps et à vous concentrer sur le maintien et la croissance de votre entreprise.

Q : Comment accéder à l'application Dulux pour placer des commandes ?

R : Vous pouvez accéder à la commande en ligne sur votre navigateur d'ordinateur à l'adresse pro.dulux.ca ou télécharger l'application mobile [ici](#).

Q : Que faire si je ne peux pas finaliser une commande sur l'application Dulux ?

R : Si pour une raison quelconque vous ne pouvez pas finaliser votre commande, vous pouvez utiliser le lien "Nous contacter" depuis l'application ou le site, ou vous pouvez nous appeler au 724-742-5600, puis appuyez sur 1 pour l'anglais, et ensuite appuyez sur 5 pour le soutien de l'application Dulux. Vous pouvez également contacter votre représentant des ventes ou votre magasin habituel et ils vous aideront.

Q : Vais-je recevoir un e-mail de confirmation après avoir placé ma commande ?

R : Chaque commande génère des courriels aux quatre contacts ci-dessous. Cela garantit que tout le monde est toujours sur la même longueur d'onde.

- Personne créant la commande
- Contact de livraison ou de ramassage sélectionné
- Représentant des ventes
- Magasin remplissant la commande.

Q : Puis-je ajouter des notes personnalisées concernant ma commande ou la livraison, comme « appeler le contact du site à l'arrivée »?

R : Oui, il y a un champ libre appelé instructions de ramassage ou de livraison sur l'écran de révision de la commande où vous pouvez ajouter des commentaires pour l'ensemble de votre commande.

Q : Comment puis-je ajouter ou supprimer un utilisateur ?



Foire aux questions

R : Actuellement, seuls les représentants des ventes de Dulux ou les administrateurs peuvent ajouter ou supprimer des utilisateurs. Si vous souhaitez ajouter un utilisateur à un projet ou à un compte, soumettez une demande [ici](#) et sélectionnez « Aide relative au compte », puis « J'ai besoin d'ajouter/supprimer des utilisateurs ». Vous pouvez également contacter votre représentant des ventes pour mettre à jour les utilisateurs. Les administrateurs peuvent ajouter un utilisateur en se connectant à l'application, en cliquant sur Utilisateurs-inviter un nouvel utilisateur, en remplissant les coordonnées de contact, en attribuant un rôle à l'utilisateur, puis en sélectionnant ses emplois et autorisations, et en cliquant sur « Envoyer l'invitation ».

Pour les représentants des ventes : Vous pouvez mettre à jour les utilisateurs pour vos clients dans le navigateur à l'adresse pro.Dulux.ca ou via l'application mobile. Une fois connecté, cliquez sur l'onglet « Clients ». À partir de là, recherchez le nom du client auquel vous souhaitez ajouter un utilisateur. Ensuite, cliquez sur le nom du compte client une fois que vous l'avez trouvé. Puis cliquez sur l'onglet « Utilisateurs ». Cliquez sur « inviter un nouvel utilisateur », saisissez son adresse de courriel, son prénom, son nom de famille, son pays (sélectionnez Canada), son numéro de téléphone et son rôle, son emploi (sélectionnez inclure dans l'emploi auquel vous souhaitez que cet utilisateur ait accès), puis cliquez sur « Soumettre ». Vous recevrez une notification indiquant que la demande d'utilisateur a été soumise.

Q : Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe ?

R : Depuis la page de connexion de l'application Dulux, cliquez sur « Mot de passe oublié? » Ensuite, saisissez votre adresse de courriel et cliquez sur « Envoyer le code de vérification ». Vérifiez votre courriel jusqu'à l'arrivée du code de vérification. Les messages peuvent se retrouver dans votre dossier de courriel indésirable, alors si vous ne l'avez pas reçu dans quelques minutes, vérifiez cet emplacement. Une fois que vous avez reçu le courriel, saisissez le code de vérification qui vous a été fourni et cliquez sur « Vérifier le code ». Une fois votre adresse de courriel vérifiée, cliquez sur « Continuer ». Saisissez le nouveau mot de passe, confirmez le nouveau mot de passe, puis cliquez sur « Continuer ». Votre mot de passe a maintenant été réinitialisé et vous retournerez à l'écran de connexion. Vous devriez rester authentifié pendant 30 jours. Les employés de Dulux doivent se connecter en utilisant la connexion « Se connecter en tant qu'employé de Dulux », qui utilisera vos informations d'identification de connexion unique.

Placer une commande

Q : Je n'ai pas de compte Dulux. Puis-je utiliser l'application?

R : Actuellement, seuls les clients possédant un compte Dulux actif sont admissibles à l'utilisation de l'application. Si vous souhaitez devenir un client Dulux, vous pouvez faire une demande dans votre magasin Dulux local ou parler à votre représentant des ventes.

Q : Que se passe-t-il si j'ai enregistré mon compte pour la commande en ligne mais que je n'ai pas reçu de courriel d'activation ?



Foire aux questions

R : Après l'enregistrement, vous recevrez un courriel d'activation. Assurez-vous de vérifier si le courriel serait dans votre dossier de courrier indésirable. Si vous n'avez pas reçu votre courriel d'activation dans ce délai, soumettez une demande d'aide [ici](#).

Q : Comment fonctionnent les numéros de bons de commande?

R : Votre compte et vos projets sur l'application Dulux peuvent être configurés avec un numéro de bon de commande global pour un projet qui apparaîtra alors sur toutes les commandes associées à ce projet, ou vous pouvez saisir un numéro de bon de commande transactionnel avec chaque commande.

Q : Comment puis-je commander une couleur personnalisée ?

R : Trouvez le produit de peinture que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur « Ajout rapide ». Sous Couleur, tapez « Personnalisée » suivi du nom de la couleur personnalisée, par exemple Ponytail personnalisée 25%. Fournissez autant d'informations que possible (marque, couleur, numéro, etc.), cliquez sur « Confirmer », sélectionnez votre Lustre, Format et Quantité, puis cliquez sur « Ajouter au panier ».

Q : Comment puis-je enregistrer des produits sur un projet ?

R : Trouvez le produit que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur « Ajout rapide ». Ensuite, sélectionnez le Destinataire de la facturation / le Projet, choisissez votre couleur, votre lustre, votre format (si applicable) et la quantité, puis cliquez sur « Ajouter au panier ». Sur l'écran suivant, cliquez sur « Ajouter ceci comme un produit spécifié ». Dans le champ de nom d'article personnalisé, vous pouvez ajouter un nom de référence ou le laisser vide, puis cliquez sur « Ajouter le produit spécifié ». Vous recevrez une notification indiquant que le produit a été ajouté avec succès au projet. Vous pourrez ensuite passer rapidement une nouvelle commande pour ces produits en accédant à l'onglet Projets.

Q : Comment puis-je commander à nouveau à partir de ma commande en magasin ?

R : Connectez-vous sur le site à l'adresse pro.Dulux.ca, cliquez sur « Commandes », puis sur « Toutes les commandes » (vous pouvez trouver les commandes exécutées au cours des 180 derniers jours en cliquant sur le menu déroulant, la sélection par défaut est de 30 jours), puis cliquez sur la date de la commande, vous verrez les détails de la commande en magasin. Ensuite, cliquez sur « Ajout rapide », sélectionnez le Destinataire de la facturation / le Projet, choisissez les détails du produit (couleur, format, lustre), sélectionnez la quantité, puis cliquez sur « Ajouter au panier ».

Q : Comment puis-je parcourir le catalogue Dulux ?

R : Vous pouvez parcourir le catalogue Dulux en utilisant l'onglet Produits dans l'application mobile ou en visitant pro.Dulux.ca. Si vous ne trouvez pas un produit que vous achetez régulièrement dans le catalogue, veuillez soumettre une demande pour que nous l'ajoutions au catalogue [ici](#).

Q : À quel magasin vont les commandes de ramassage ?

R : La commande sera automatiquement attribuée au magasin principal indiqué dans le compte/projet, sauf si vous demandez un autre magasin lors du paiement.

Q : À quel magasin vont les commandes de livraison ?



Foire aux questions

R : La commande sera automatiquement attribuée au magasin principal indiqué dans le compte/projet, sauf si vous demandez un autre magasin lors du paiement.

Q : Que faire si je veux commander un produit qui ne figure pas dans le catalogue ?

R : Pour les commandes spéciales, veuillez contacter votre représentant des ventes Dulux.

Q : Que faire si quelque chose ne semble pas correct après avoir placé une commande ?

R : Veuillez contacter votre représentant des ventes ou votre magasin dès que possible afin qu'ils puissent rectifier la situation. Vous pouvez également soumettre un problème avec votre commande dans le formulaire d'aide [ici](#).

Q : Puis-je gérer mon crédit sur l'application ?

R : Actuellement, vous ne pouvez pas gérer votre crédit sur l'application. Veuillez contacter votre représentant des ventes ou votre magasin pour obtenir de l'aide concernant toute question relative au crédit.

Q : Qui dois-je contacter pour obtenir de l'aide ?

R : Pour un soutien immédiat concernant les commandes ou pour des questions sur les produits ou les opérations, veuillez contacter votre représentant ou votre magasin.

Pour obtenir de l'aide concernant l'utilisation de la commande en ligne, veuillez soumettre une demande d'aide [ici](#). Vous pouvez vous attendre à être contacté dans un délai d'un jour ouvrable pour tout problème critique affectant votre compte ou votre capacité de commander. Les problèmes de priorité moindre peuvent prendre plus de temps pour obtenir une réponse. Vous pouvez également nous appeler au 724-742-5600, puis appuyer sur 3 pour le français et ensuite appuyer sur 5 pour le soutien de l'application Dulux.

Q : J'ai un problème avec ma tarification et je voudrais le corriger.

R : Pour tout problème de tarification, veuillez contacter votre représentant des ventes ou votre magasin pour obtenir de l'aide. Vous pouvez également soumettre une demande de soutien pour l'application Dulux [ici](#). Sous « Raison de nous contacter », sélectionnez l'aide pour la commande, et sous « Dites-nous-en plus sur votre problème », sélectionnez « Ma tarification est incorrecte ».

Q : Où puis-je soumettre un commentaire ?

R : Nous apprécions vos commentaires. Veuillez les soumettre [ici](#) en sélectionnant « Commentaire » sous « Raison de nous contacter », remplissez les informations requises, puis soumettez.