



MODIFIER LES COORDONNEES DU CLIENT MRH

1- MODIFIER L'ADRESSE SUR LE PORTAIL

1- A droite, dans le cadre "Souscripteur", Cliquez sur la petite loupe

2- Une popup apparait, il suffit de modifier les coordonnées du client puis de cliquer sur « Valider »

3-Pensez à sélectionner la mention "Accordé" pour les "envois de correspondance par email".

Ceci permet au client de recevoir copie des messages que Netvox nous adresse le concernant.

Pensez également à sélectionner la mention "Refusé" pour "recevoir les offres commerciales" Sauf si en établissant son contrat en ligne, le client avait saisi "Accepté" dans ce cas laissez tel quel.

4- Ne pas toucher à la case NPAI, nous verrons cette particularité dans une autre vidéo.
Pensez à vérifier le numéro de Téléphone et l'email



MODIFIER LES COORDONNEES DU CLIENT MRH

2- PRENDRE LES INFORMATIONS DE LA NOUVELLE HABITATION

1- En bas, à gauche, dans le cadre "Habitation", se trouvent les informations du logement. Demandez au client si ces informations sont toujours correctes en lui posant toutes les questions mentionnées.

Pensez à bien les noter sur un post-it car on ne peut pas modifier les informations en ligne, la petite loupe n'apparaît pas.

3- INFORMEZ LE CLIENT DE LA PROCEDURE

1- Expliquez au client que son changement d'adresse va entraîner un avenant de contrat et que sa cotisation pourrait être modifiée à la hausse comme à la baisse ou même restée inchangée.

2- Cependant, c'est la compagnie qui doit valider le changement de contrat et donc vous devez les contacter pour finaliser les modifications et la prise en compte de son changement d'adresse.



MODIFIER LES COORDONNEES DU CLIENT MRH

3- Il doit également nous adresser dans les 7 jours suivants son déménagement un justificatif de sa nouvelle adresse à son nom (Facture EDF, Télécom, etc). Le mieux est que le client puisse nous fournir une copie de son contrat de bail. Sinon une simple facture à son nom à sa nouvelle adresse fera l'affaire.

4- Il peut faire cette démarche sur notre site en ligne : Déclarer un changement d'adresse et transférer son assurance habitation ou nous envoyer un mail avec la PJ à :
support@ledevis.com

4- INFORMEZ NETVOX ET EDITER L'AVENANT

1 -Envoyer un mail à Netvox pour les prévenir du changement d'adresse. Les informez que le nécessaire a été fait en ligne et communiquer les informations concernant l'habitation.

2- Contactez Netvox par téléphone au **01 76 29 76 30**, pour leur signaler le changement d'adresse, éditer l'avenant et connaître l'éventuel changement de tarif.

3- Netvox va établir l'avenant et le nouvel échéancier si les cotisations changent et vous l'envoyer par mail. Pensez à bien communiquer notre adresse **support@ledevis.com**



MODIFIER LES COORDONNEES DU CLIENT MRH

5- INFORMEZ NETVOX ET EDITER L'AVENANT

1- A réception des documents, faites suivre le mail au client puis contactez-le pour l'informer de la situation de son dossier.

Demandez-lui de vous retourner les documents signés au plus vite

2- A réception des documents signés du client, les faire suivre à Netvox par mail. ou les envoyez via le portail.

3- Recontactez Netvox 48h ou 72h après l'envoi des documents signés, afin de valider le dossier.

5- Une fois le dossier validé, Netvox vous enverra par mail une nouvelle attestation d'assurance qu'il faudra faire suivre au client