



COLLECTE ET REMISE
*SUSPENSION D'UNE PRESTATION DEPUIS LE
SELFCARE CLIENT LA STATION*

MODE OPÉRATOIRE

07/11/2022

Suspension d'une prestation de collecte et remise

Lorsque vous possédez un contrat de collecte et remise annuelles ou de collecte Primo, dorénavant à partir de votre selfcare La Station, vous pouvez suspendre vos prestations durant la fermeture temporaire de votre entreprise comme les congés annuels.

Ainsi, pour suspendre temporairement vos prestations, au moins 2 jours avant, vous indiquez la date de fermeture temporaire de votre entreprise.

Durant cette période, pour les prestations de remise, le courrier est gardé sans surcoût puis remis lorsque la prestation reprend selon la date que vous avez indiquée.

Ce service est sans incidence sur votre facturation.

Les conditions de sa mise en œuvre sont détaillées dans les CSV de votre contrat.

Suspension d'une prestation de collecte et remise

Le présent document vous décrit comment gérer, depuis votre selfcare La Station, la suspension temporaire des prestations de vos contrats de collecte et remise :

- Création d'une suspension de prestation*
- Suppression d'une suspension programmée*
- Modification de la date de fin d'une suspension en cours*

La gestion de ce service s'appuie sur les conditions de réalisation des prestations décrites dans les CSV de votre contrat.

Une suspension en cours est une suspension qui a démarré mais n'est pas terminée. Vous pouvez seulement modifier la date de fin de la suspension (dans le respect du délai de prévenance).

Une suspension programmée est une suspension à venir qui n'a pas encore débutée. Pour modifier une suspension programmée (date de début et/ou de fin), vous devez la supprimer puis la re-créez avec les nouvelles dates (dans le respect du délai de prévenance).

Création d'une suspension de prestation (1/4)

Vos contrats Périmètre de consultation

Périmètre(s) appliqué(s) à la vue actuelle **Entreprise Tests**

Rechercher dans vos contrats Recherche avancée 📄 📅 📄 10 ▼

N° de contrat	Produit	Signature	Souscripteur	Code client	Action
D-444239-1	Collecte primo	28/09/2022	🏠 Entreprise Tests	999999	⋮
D-444240-1	Collecte Remise annuelle	26/07/2022	🏠 Entreprise Tests		⋮

Affichage de 1 à 2 sur 2 résultats.

← 1 →

A partir de votre selfcare La Station, vous choisissez le contrat de collecte et remise dont les prestations doivent être suspendues temporairement.

Dans l'exemple, c'est le contrat de collecte primo qui va faire l'objet d'une suspension.

Vous actionnez le bouton Action « suspension du service » qui va vous permettre d'accéder à ce service.

Suspension de prestations

N° de contrat **D-2368936-1**

Prestations du contrat

COLLECTE PRIMO

● Pas de suspension en cours ou programmée

Suspendre la prestation

RETOUR

Le premier écran de suspension des prestations s'affiche.

Pour une prestation donnée, vous ne pouvez créer qu'une seule demande de suspension à la fois.

Dans l'exemple, pour la prestation de collecte Primo figure la mention « pas de suspension en cours ou programmée », ce qui signifie que la création d'une demande de suspension est possible.

Vous cliquez sur le bouton 

Création d'une suspension de prestation (2/4)

Suspension de prestations

N° de contrat D-2368936-1

Prestations du contrat

COLLECTE PRIMO

Suspendre la prestation

En cas de fermeture temporaire de votre entreprise, vous devez en avertir La Poste en respectant un délai d'au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) avant la date de votre demande. Durant cette période, vos prestations seront suspendues temporairement. Ainsi, au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) avant la date de fermeture, vous saisissez la date de début et de fin de suspension de vos prestations. La reprise de vos prestations aura lieu le premier jour suivant la date de fin de suspension tel que prévu à votre contrat.

Nota bene : si vous suspendez votre prestation de Remise, votre courrier arrivé pendant votre période de fermeture est gardé et vous sera remis le jour de la reprise du service.

Novembre 2022

31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Aujourd'hui

JJ/MM/AAAA

JJ/MM/AAAA

OK

Annuler

L'écran suivant s'affiche.

Sur cet écran, vous saisissez les dates de début et de fin de suspension à partir du calendrier.

Suspension de prestations

N° de contrat D-2368936-1

Prestations du contrat

COLLECTE PRIMO

Suspendre la prestation

En cas de fermeture temporaire de votre entreprise, vous devez en avertir La Poste en respectant un délai d'au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de la demande et la date de début de suspension. Durant cette période, vos prestations seront suspendues temporairement. Ainsi, au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) avant la date de fermeture, vous saisissez la date de début et de fin de suspension de vos prestations. La reprise de vos prestations aura lieu le premier jour suivant la date de fin de suspension tel que prévu à votre contrat.

Nota bene : si vous suspendez votre prestation de Remise, votre courrier arrivé pendant votre période de fermeture est gardé et vous sera remis le jour de la reprise du service.

Début de la suspension

07/11/2022

Fin de la suspension

15/11/2022

OK

Annuler

Dans l'exemple, la suspension démarre le 07/11 et prend fin le 15/11/22.

La collecte reprendra le 16/11/22.

A noter,

- la prestation reprend le premier jour suivant la date de fin de suspension (hors dimanches et jours fériés) et selon les jours de collecte prévus à votre contrat
- pour créer une suspension, il doit y avoir au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de votre demande et la date de début de suspension).

Lorsque vous avez saisi les dates de début et de fin de suspension, vous pouvez soit valider votre demande en appuyant sur le bouton « OK » ou l'annuler en appuyant sur le bouton « annuler »

Création d'une suspension de prestation (3/4)

Recherche avancée

Suspension de prestations

N° de contrat **D-2368936-1**

Prestations du contrat

COLLECTE PRIMO	● Pas de suspension en cours ou programmée	ⓘ
-----------------------	--	---

RETOUR

Si vous annulez votre demande de suspension, vous êtes automatiquement redirigé vers le premier écran qui indique qu'il n'y a pas de suspension en cours ou programmée

Suspension de prestations

N° de contrat **D-2368936-1**

Prestations du contrat

COLLECTE PRIMO	● Votre demande de suspension a bien été prise en compte.	ⓘ
-----------------------	---	---

RETOUR

Si vous validez votre demande de suspension, vous êtes automatiquement redirigé vers le premier écran qui confirme la prise en compte de votre demande

Pour cela, vous cliquez sur le bouton « retour », qui vous dirige vers l'écran « Vos contrats ».

Création d'une suspension de prestation (4/4)

Vos contrats Périmètre de consultation

Périmètre(s) appliqué(s) à la vue actuelle **Entreprise Tests**

Rechercher dans vos contrats Recherche avancée 🖨️ 📅 📄 10

N° de contrat	Produit	Signature	Souscripteur	Code client	Action
D-444239-1	Collecte primo	28/09/2022	🔍 Entreprise Tests	999999	⋮
D-444240-1	Collecte Remise annuelle	26/07/2022	🔍 Entreprise Tests		⋮

Affichage de 1 à 2 sur 2 résultats.

← 1 →

Sur l'écran « Vos contrats », vous sélectionnez le contrat dont une suspension vient d'être créée (bouton action « suspension du service »)

Suspension de prestations

N° de contrat **D-2368936-1**

Prestations du contrat

COLLECTE PRIMO

● Suspension programmée du 07-11-2022 au 15-11-2022



RETOUR

Le premier écran de la suspension de service s'affiche et mentionne la suspension programmée. Dans l'exemple précédent, suspension programmée du 07/11 au 15/11/22

Suppression d'une suspension de prestation « programmée » (1/3)

Vos contrats Périmètre de consultation

Périmètre(s) appliqué(s) à la vue actuelle **Entreprise Tests**

Rechercher dans vos contrats Recherche avancée Recherche 10

N° de contrat	Produit	Signature	Souscripteur	Code client	Action
D-444239-1	Collecte primo	28/09/2022	Entreprise Tests	999999	⋮
D-444240-1	Collecte Remise annuelle	26/07/2022	Entreprise Tests		⋮

Affichage de 1 à 2 sur 2 résultats.

A partir de votre selfcare La Station, vous choisissez le contrat de collecte et remise dont la suspension doit être supprimée

Dans l'exemple, c'est le contrat de collecte Remise annuelle dont la suspension programmée doit être supprimée

Vous actionnez le bouton Action « suspension du service » qui va vous permettre d'accéder à ce service.

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1

Prestations du contrat

COLLECTE

● Suspension programmée du 07-11-2022 au 15-11-2022

RETOUR

Le premier écran de suspension des prestations s'affiche.

Dans l'exemple, pour la prestation de collecte figure la mention « suspension programmée du 07 au 15/11/22 ».

Pour supprimer la suspension, vous cliquez sur le bouton 

A noter,

- si vous souhaitez modifier les dates d'une suspension programmée, vous devez la supprimer puis la re-créez avec les nouvelles dates (i)
- pour supprimer une suspension programmée, il doit y avoir au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de votre demande et la date de début de suspension).

Suppression d'une suspension de prestation « programmée » (2/3)

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1

Prestations du contrat

COLLECTE

Supprimer la suspension de la prestation

Lorsqu'une demande de suspension n'a pas débuté, vous avez la possibilité de la supprimer tout en respectant un délai d'au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de la demande et la date de début de suspension.

Voulez-vous supprimer la demande de suspension du 07-11-2022 au 15-11-2022 ?

OK

Annuler

L'écran suivant de suspension des prestations s'affiche.

Pour confirmer la suppression de la suspension, vous cliquer sur le bouton « OK »

Pour infirmer la suppression de la suspension, vous cliquer sur le bouton « Annuler »

Suppression d'une suspension de prestation « programmée » (3/3)

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1

Prestations du contrat

COLLECTE ● Suspension programmée du 07-11-2022 au 15-11-2022

RETOUR

Si vous annulez la demande de suppression de la suspension programmée, vous êtes automatiquement redirigé vers le premier écran qui mentionne la suspension programmée (dans l'exemple du 07/11 au 15/11)

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1

Prestations du contrat

COLLECTE ● Votre demande de suppression a bien été prise en compte.

RETOUR

Si vous validez la demande de suppression de la suspension programmée, vous êtes automatiquement redirigé vers le premier écran qui confirme la prise en compte de votre demande

A noter,

- Afin de visualiser que la suspension a bien été supprimée, vous devez retourner sur l'écran « Vos contrats » (bouton retour), puis actionner le bouton « suspendre le service » qui vous dirige automatiquement vers le premier écran de la suspension qui mentionne qu'il n'y a pas de suspension en cours en programmée pour la prestation concernée (dans l'exemple, pour la collecte figure « pas de suspension en cours ou programmée »)

Modification d'une suspension de prestation « en cours » (1/3)

Vos contrats Périmètre de consultation

Périmètre(s) appliqué(s) à la vue actuelle **Entreprise Tests**

Rechercher dans vos contrats Recherche avancée 📄 📅 📄 10

N° de contrat	Produit	Signature	Souscripteur	Code client	Action
D-444239-1	Collecte primo	28/09/2022	Entreprise Tests	999999	⋮
D-444240-1	Collecte Remise annuelle	26/07/2022	Entreprise Tests		⋮ Voir les contacts Suspension du service

Affichage de 1 à 2 sur 2 résultats.

← 1 →

A partir de votre selfcare La Station, vous choisissez le contrat de collecte et remise concerné par la modification de la date de fin de la suspension en cours.

Dans l'exemple, c'est le contrat de collecte Remise annuelle concerné par la modification de la date de fin de la suspension en cours.

Vous actionnez le bouton Action « suspension du service » qui va vous permettre d'accéder à ce service.

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1

Prestations du contrat

REMISE

● Suspension en cours jusqu'au 05-11-2022

RETOUR

Le premier écran de suspension des prestations s'affiche.

Dans l'exemple, pour la prestation de remise figure la mention « suspension en cours jusqu'au 05/11 ».

Pour modifier la date de fin, vous cliquez sur le bouton .

A noter,

- si vous souhaitez modifier la date de fin d'une suspension programmée, il doit y avoir au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de votre demande et la date de fin de la suspension initiale.

Modification d'une suspension de prestation « en cours » (2/3)

Suspension de prestations

N° de contrat **D-2368566-1**

Prestations du contrat

REMISE

Modifier la suspension de la prestation

Lorsqu'une demande de suspension n'a pas débuté, vous n'avez pas la possibilité de la modifier, merci de procéder à la suppression de cette suspension, et puis la création en saisissant les nouvelles dates.

Lorsqu'une demande de suspension est en cours, vous avez la possibilité de modifier la date de fin tout en respectant un délai d'au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de la demande et la date de fin de suspension.

Début de la suspension: 03/11/2022

Fin de la suspension: 05/11/2022

OK

Annuler



L'écran suivant de suspension des prestations s'affiche.

Pour modifier la date de fin de la suspension, vous positionnez votre souris sur la date de fin et vous pouvez la modifier à partir du calendrier.

Dans l'exemple, la date de fin modifiée est le 07/11 (au lieu du 05/11)

Pour confirmer la modification de la suspension, vous cliquez sur le bouton « OK »

Pour infirmer la modification de la suspension, vous cliquez sur le bouton « Annuler »

Suspension de prestations

N° de contrat **D-2368566-1**

Prestations du contrat

REMISE

Modifier la suspension de la prestation

Lorsqu'une demande de suspension n'a pas débuté, vous n'avez pas la possibilité de la modifier, merci de procéder à la suppression de cette suspension, et puis la création en saisissant les nouvelles dates.

Lorsqu'une demande de suspension est en cours, vous avez la possibilité de modifier la date de fin tout en respectant un délai d'au moins un jour ouvré (lundi au vendredi) entre la date de la demande et la date de fin de suspension.

Début de la suspension: 03/11/2022

Fin de la suspension: 07/11/2022

OK

Annuler




Modification d'une suspension de prestation « en cours » (3/3)

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1


Prestations du contrat

REMISE	● Suspension en cours jusqu'au 05-11-2022	
--------	---	---

Suspension de prestations

N° de contrat D-444240-1

Prestations du contrat

REMISE	Votre demande de modification a bien été prise en compte.	
--------	---	---

RETOUR

Si vous annulez la demande de modification de la suspension en cours, vous êtes automatiquement redirigé vers le premier écran qui mentionne la suspension en cours telle qu'elle était initialement (dans l'exemple jusqu'au 05/07)

Si vous validez la demande de modification de la suspension en cours, vous êtes automatiquement redirigé vers le premier écran qui confirme la prise en compte de votre demande de modification.

A noter,

- Afin de visualiser que la suspension a bien été modifiée, vous devez retourner sur l'écran « Vos contrats » (bouton retour), puis actionner le bouton « suspendre le service » qui vous dirige automatiquement vers le premier écran de la suspension qui mentionne qu'il y a une suspension en cours pour la prestation concernée (dans l'exemple, pour la remise figure « suspension en cours jusqu'au 07/11)