

From: no-reply@auto-doc.fr
Subject: Chat Transcript for Chat at Fri, 19 Jun 2026 07:55:52 GMT
Date: 19 June 2026 at 10:40
To: aribert@me.com



Chat Start Time	2026/06/19, 09:55:52 AM
Chat Duration	44 minute(s) 15 second(s)

2026/06/19, 09:55:54 AM **Dan** 🙋 Bonjour ! Je suis votre assistant virtuel d'achat. Vous pouvez choisir l'une des options ci-dessous. Si votre question n'y figure pas, écrivez-la directement dans le chat !

2026/06/19, 09:56:18 AM **Aribert** Statut de la commande et de l'expédition

2026/06/19, 09:56:26 AM **Dan** Laissez-moi vérifier rapidement vos informations...

2026/06/19, 09:56:27 AM **Dan** L'adresse e-mail associée à votre compte est-elle aribert@me.com ?

2026/06/19, 09:56:43 AM **Aribert** oui

2026/06/19, 09:56:44 AM **Dan** Merci. Veuillez maintenant fournir l'une des options suivantes : - numéro de commande (8 à 9 chiffres, commençant généralement par « 1 », indiqué sur votre facture ou dans « Mes commandes ») ; ou - identifiant client de votre compte (affiché en haut de la page lorsque vous vous connectez)

2026/06/19, 09:56:50 AM **Aribert** IMG_5285.mov

2026/06/19, 09:56:51 AM **Dan** Nous sommes désolés, mais ce numéro ne semble pas correct. Veuillez fournir l'une des options suivantes : - numéro de commande (8 à 9 chiffres, commençant généralement par « 1 », indiqué sur votre facture ou dans « Mes commandes ») ; ou - identifiant client de votre compte (affiché en haut de la page lorsque vous vous connectez)

2026/06/19, 09:57:26 AM **Aribert** 167962029

2026/06/19, 09:57:30 AM **Dan** Merci Aribert. J'ai confirmé vos informations. Continuons.

2026/06/19, 09:57:33 AM **Dan** Je suis en train de récupérer les détails de votre commande, merci pour votre patience...

2026/06/19, 09:57:39 AM **Dan** La commande a été expédiée.

2026/06/19, 09:57:40 AM **Dan** Votre commande devrait déjà être livrée. S'il n'est pas encore livré, ouvrez une réclamation dans les étapes suivantes pour une enquête plus approfondie ou contactez directement le transporteur.

2026/06/19, 09:57:44 AM **Dan** Veuillez contacter chronopost pour obtenir de l'aide pour suivre ce colis. Le numéro de suivi chronopost est XN097890917JB et le lien de suivi est [https://www.chronopost.fr/tracking-no-cms/suivi-page?](https://www.chronopost.fr/tracking-no-cms/suivi-page?langue=fr_FR&listeNumerosLT=XN097890917JB)

2026/06/19, 09:57:45 AM **Dan** Souhaitez-vous consulter le contenu de vos colis ?

2026/06/19, 10:00:03 AM **Aribert** chronopost m'a appelé hier et a demandé que vous les rappeliez en tant qu'expéditeur client B2B en même temps ils demandent que vous réexpédiez la même commande à mon adresse

2026/06/19, 10:00:08 AM **Dan** Avez-vous obtenu l'aide que vous recherchiez aujourd'hui ? 🤝

2026/06/19, 10:00:17 AM **Aribert** Non, j'ai encore besoin d'aide

2026/06/19, 10:00:21 AM **Dan** Comment puis-je vous aider avec votre demande aujourd'hui ? Sélectionnez l'un des sujets ci-dessous pour continuer. Si votre question n'est pas ici, tapez-la simplement dans le chat.

2026/06/19, 10:02:29 AM **Aribert** Annuler la commande

2026/06/19, 10:02:35 AM **Dan** Choisissez votre commande

commande

2026/06/19, 10:02:36 AM **Dan** EMPTY

2026/06/19, 10:03:38 AM **Aribert** 167960277

2026/06/19, 10:03:54 AM **Dan** Comme je peux le constater, votre commande n'est pas payée. Si vous souhaitez toujours la recevoir, nous vous invitons à passer une nouvelle commande avec les mêmes informations sur notre site web. Si vous avez choisi le virement bancaire, vous pouvez procéder au transfert du montant sur ce compte en utilisant les coordonnées que vous devriez avoir reçues par e-mail. Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée et vous remercions de votre compréhension.

2026/06/19, 10:03:56 AM **Dan** Comment puis-je vous aider avec votre demande aujourd'hui ? Sélectionnez l'un des sujets ci-dessous pour continuer. Si votre question n'est pas ici, tapez-la simplement dans le chat.

2026/06/19, 10:08:16 AM **Aribert** 167960277

2026/06/19, 10:08:25 AM **Dan** Nous sommes toujours en attente du paiement pour commencer le traitement de la commande. Dès la réception du paiement, nous commencerons à préparer les marchandises pour l'expédition. Il faut compter jusqu'à 7 jours ouvrables pour qu'un paiement effectué par virement bancaire soit crédité sur notre compte. Si vous n'avez pas encore payé votre commande et que vous souhaitez en accélérer le traitement, vous pouvez choisir un mode de paiement plus rapide. Choisissez simplement la méthode que vous souhaitez utiliser et nous vous enverrons un lien pour effectuer le paiement.

2026/06/19, 10:08:28 AM **Dan** Souhaitez-vous sélectionner le mode de paiement maintenant ?

2026/06/19, 10:08:38 AM **Aribert** non

2026/06/19, 10:08:39 AM **Dan** Souhaitez-vous annuler votre commande ?

2026/06/19, 10:40:02 AM **Dan** Il semble que nous n'ayons pas eu de vos nouvelles depuis un moment, ..

donc nous avons termine cette session de chat pour aider d'autres clients. Mais ne vous inquiétez pas, nous sommes toujours là pour vous aider ! Si vous avez d'autres questions ou avez besoin d'aide plus tard, il vous suffit de démarrer un nouveau chat. Nous sommes disponibles du lundi au vendredi de 8:00 à 20:00 et samedi 8:00 - 17:00. Notre Assistant Virtuel est également disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour vous fournir une assistance supplémentaire.

Vous avez des questions ?

Centre d'aide

CHAT EN DIRECT

Téléchargez l'application

pour les mises à jour les plus rapides concernant les livraisons



AUTODOC SE, Josef-Orlopp-Straße 55, 10365 Berlin, Germany

Management Board: Dmitri Zadorojnij (CEO), Lennart Schmidt (CFO)

Chair of the Supervisory Board: Alexey Kletenkov

Commercial register: District Court of Berlin (Charlottenburg), HRB 247677 B

VAT ID no.: DE260634589