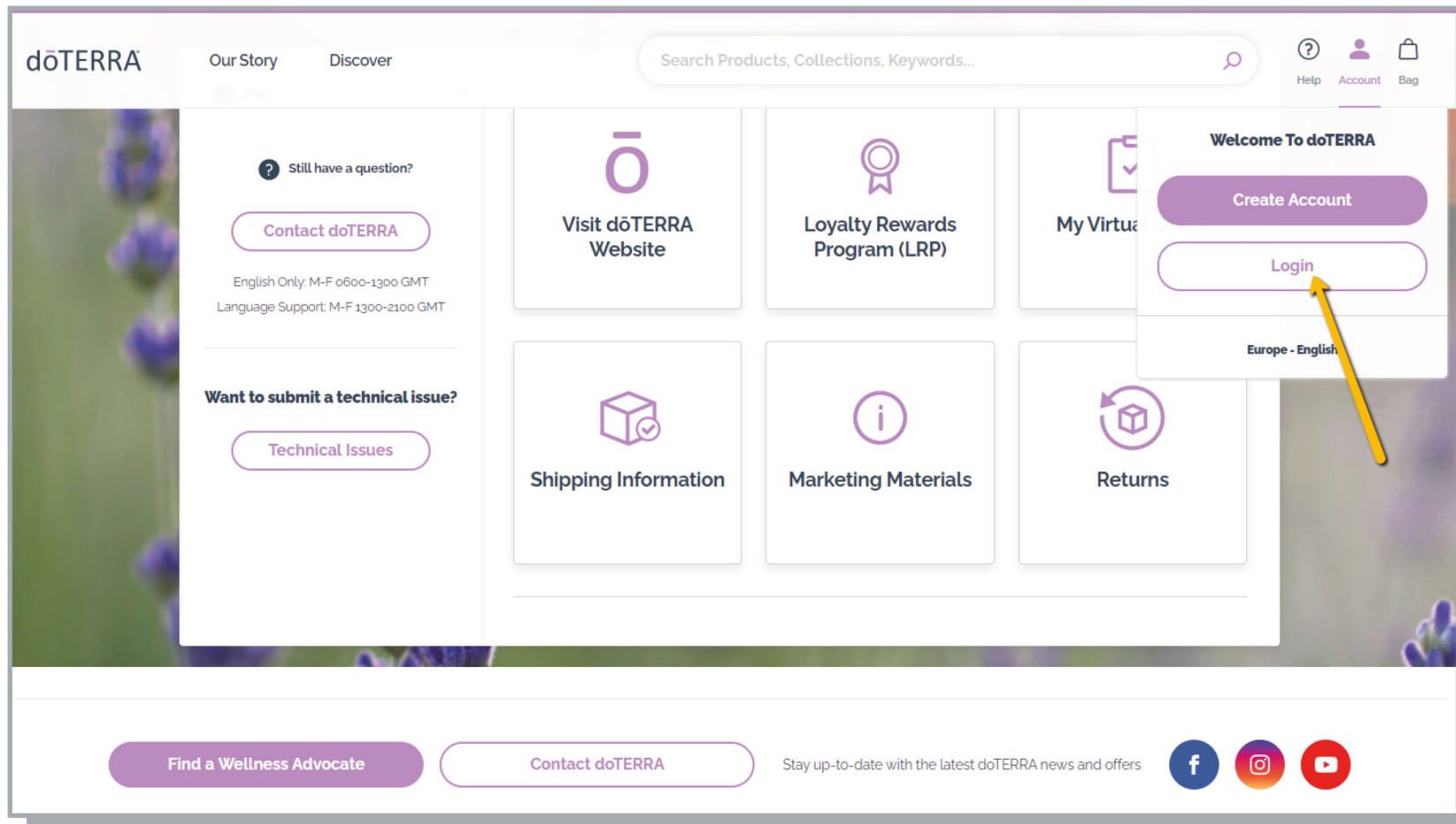
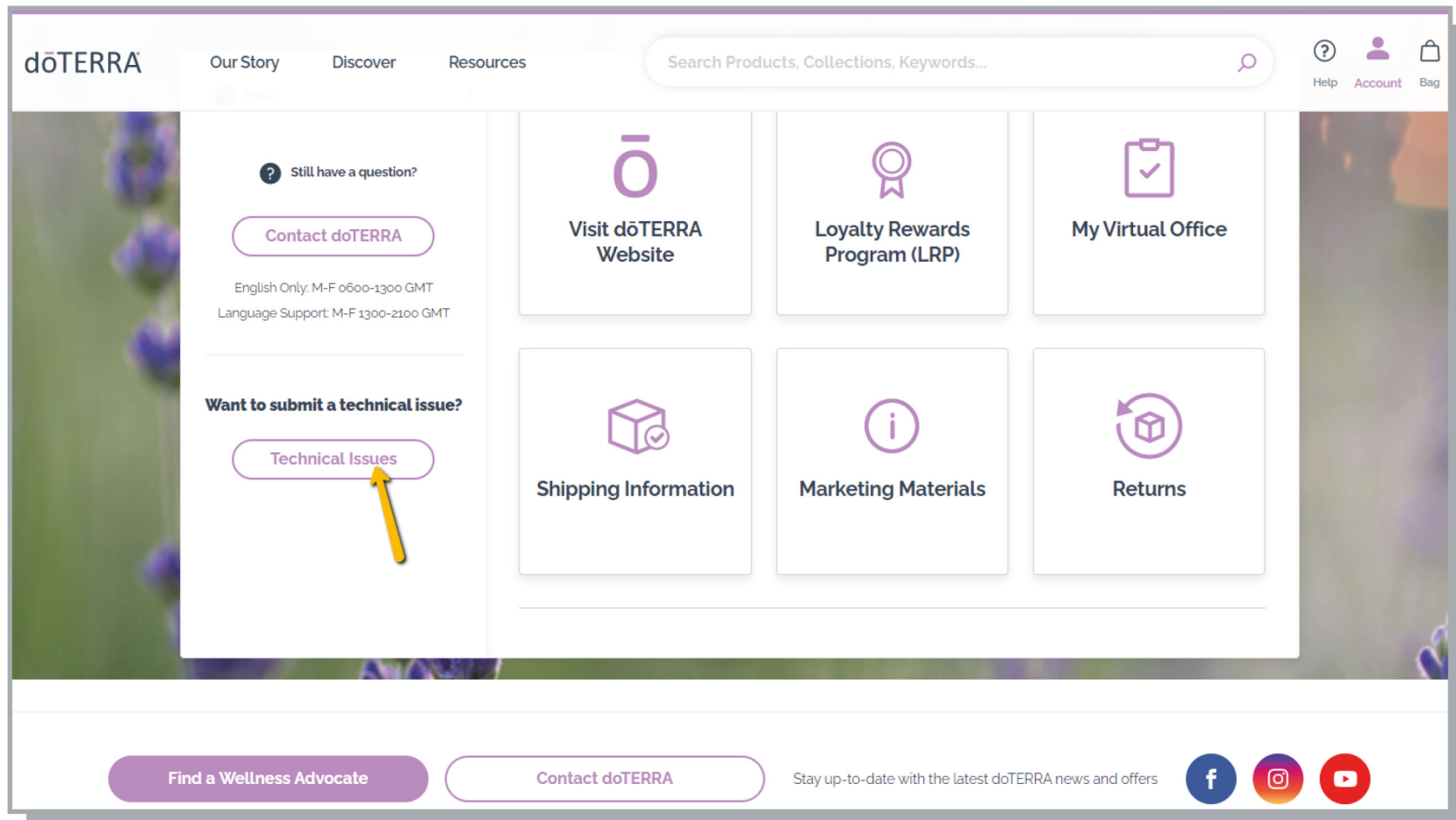


Lorsque vous arrivez sur la page d'accueil help.doterra.com , veuillez vous connecter en utilisant vos nom d'utilisateur et mot de passe existants pour accéder à votre compte.



Une fois connecté, veuillez sélectionner “**Technical Issues**” (problèmes techniques).
Veuillez noter que cette fonctionnalité n’est ouverte qu’aux membres Silver et rangs supérieurs.



Lorsque vous arrivez sur la page “My Technical Issues” (Mes problèmes techniques), vous allez voir les informations suivantes:

The screenshot shows the 'My Technical Issues' page on the dōTERRA website. The page layout includes a header with navigation links (Our Story, Discover, Resources), a search bar, and user account links (Help, Account, Bag). The main content area is titled 'My Technical Issues' and contains several sections:

- Technical Issues**: A sidebar on the left with a 'Contact dōTERRA' button and support hours.
- Open Tech Issues**: A section labeled 'A' showing a 'Help' card with 'Date Opened: 3 Aug 2020' and 'Awaiting Feedback' (labeled 'B').
- Closed Tech Issues**: A section labeled 'C' showing a list of closed tickets with details like 'Testing Submission From Canada' and 'Date Closed: 6 Mar 2020'.
- Submit a new tech issue**: A button labeled 'D'.
- Tech Support Chat**: A button labeled 'E'.

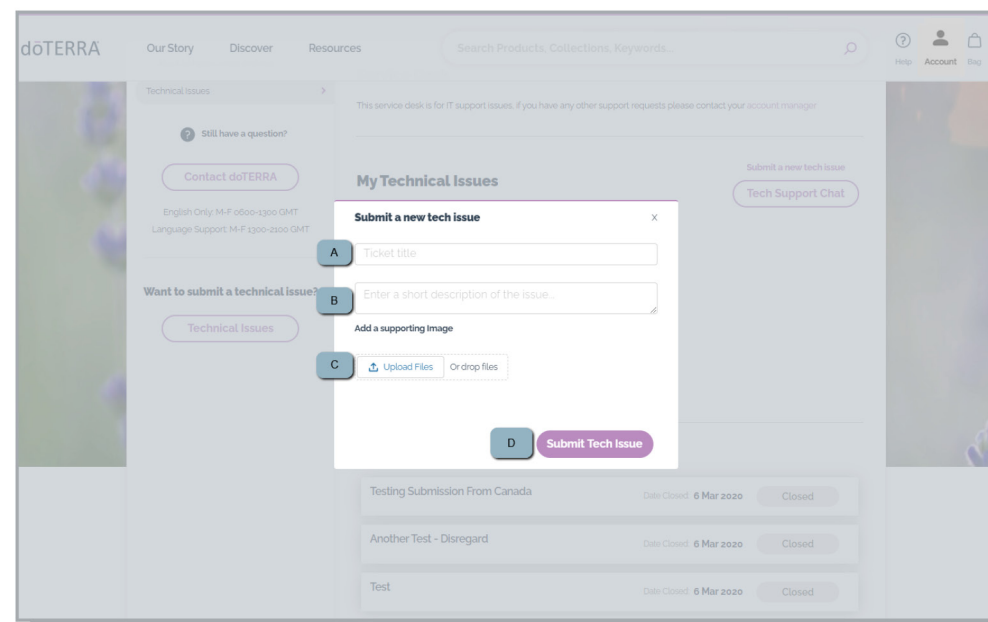
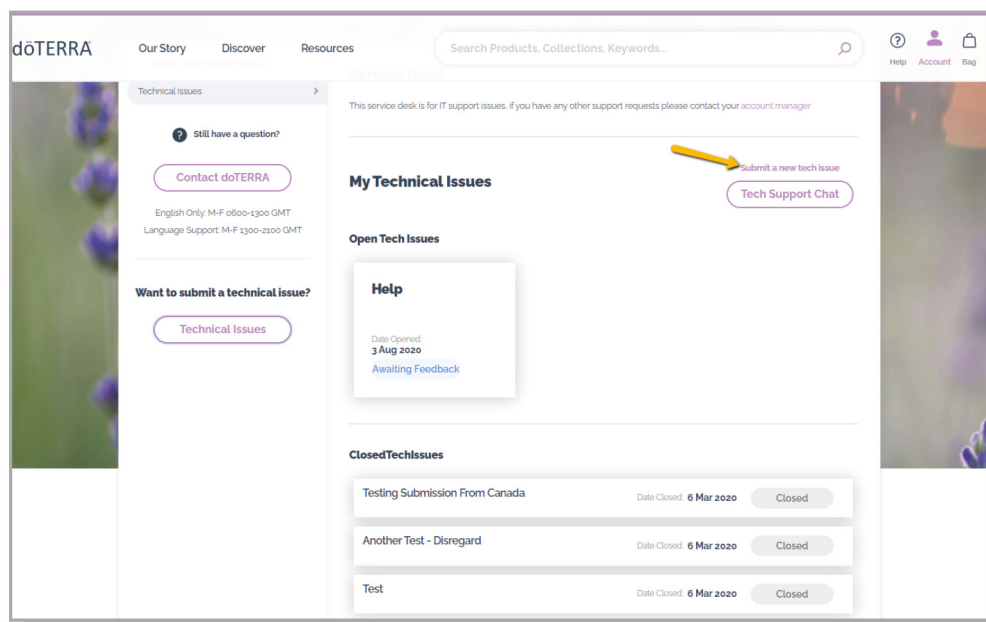
- A. Cette fonctionnalité vous permet d’avoir accès aux tickets ouverts.
- B. “Awaiting Feedback” (En attente d’informations) est une fonctionnalité qui liste les tickets nécessitant des informations de votre part, comme demandé par notre équipe informatique.
- C. Utilisez cette fonctionnalité pour afficher tous les tickets qui ont été transmis et résolus.
- D. Cette fonctionnalité peut être utilisée pour transmettre un ticket à notre équipe d’assistance technique.
- E. Utilisez cette fonctionnalité pour discuter avec les membres de l’équipe d’assistance technique. Cette fonctionnalité n’est disponible qu’en anglais.

Comment transmettre un ticket

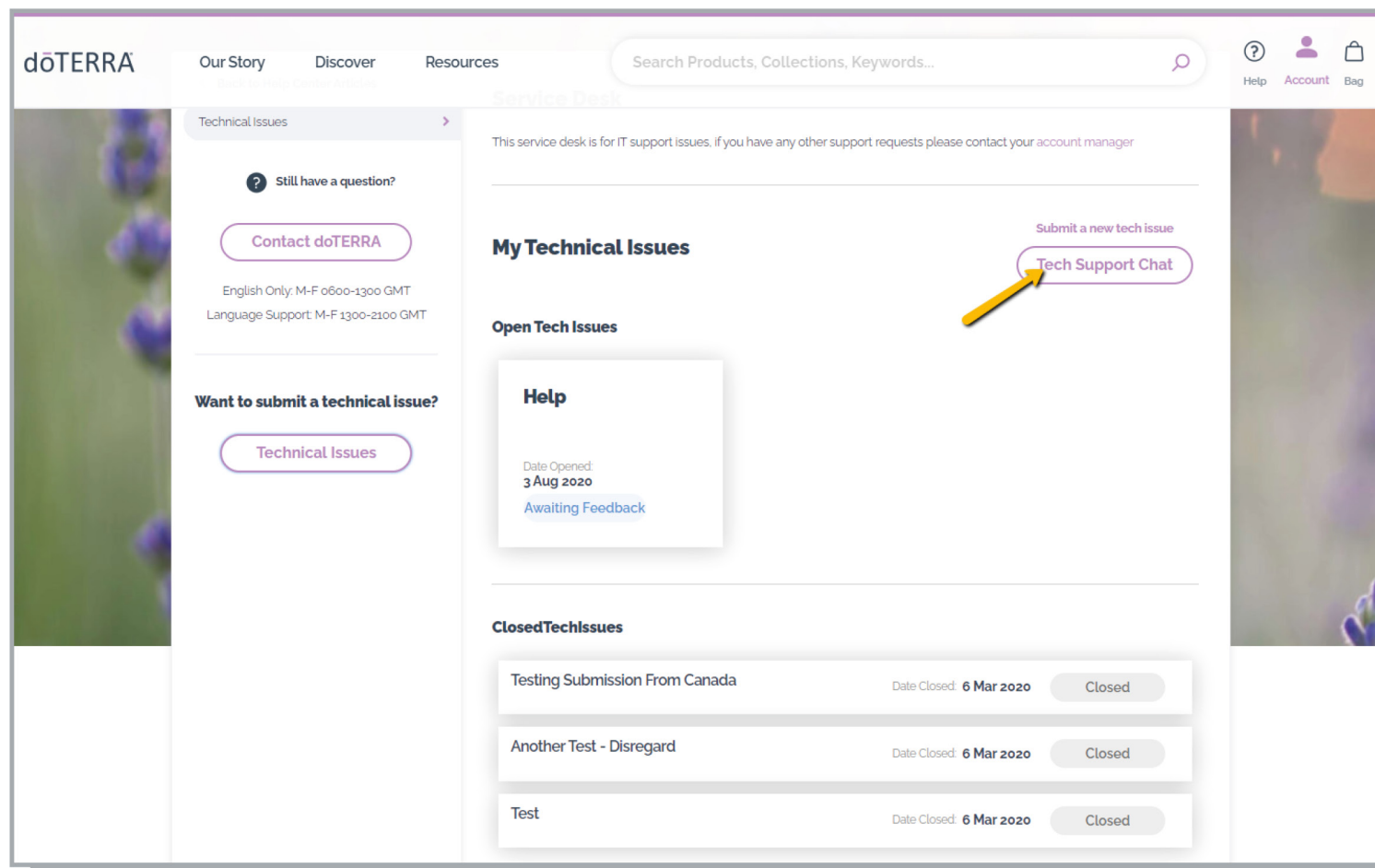
1. Veuillez sélectionner “Submit a new tech issue” (transmettre un nouveau problème technique).

2. Veuillez remplir le formulaire comme décrit dans l'image ci-dessous.

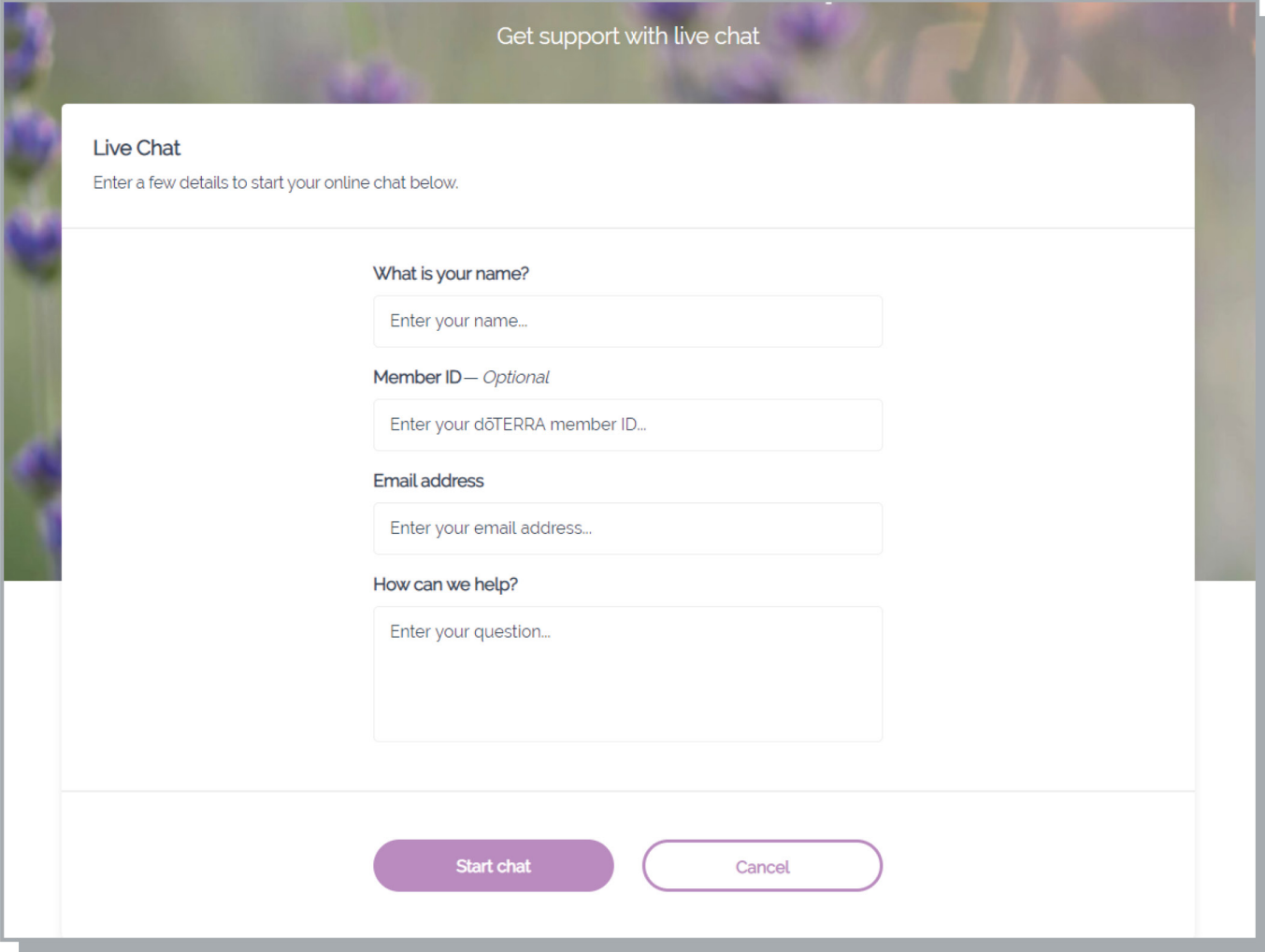
- A. **Intitulé du ticket** : Veuillez indiquer la langue dans laquelle vous transmettez le ticket. Exemple: « Français - La commande ne peut pas être traitée ».
- B. **Description détaillée du problème** : Veuillez indiquer les étapes suivies aboutissant à l'erreur. Plus notre équipe d'assistance technique recevra d'informations, plus vite le ticket sera résolu.
- C. **Télécharger des fichiers** : Télécharger une image du problème qui s'affiche.
- D. **Transmettre le problème technique** : Transmettez le problème en cliquant sur “Submit Tech Issue” (transmettre un problème technique).



To chat directly with a tech support team member, select “Tech Support Chat”.
Please note, this feature is only available in English. If you request support in another language, our agent will respond, asking you to submit a ticket.



Once you have selected “Tech Support Chat”, a new tab will open and take you to this page. Please fill out the form. Once you have completed the form, you will be added to the queue for our tech support team. Soon a team member will begin chatting with you.



Get support with live chat

Live Chat

Enter a few details to start your online chat below.

What is your name?

Member ID— *Optional*

Email address

How can we help?

Start chat Cancel