

FAQ

Toutes les réponses aux questions que vous vous posez !

SOMMAIRE

I/ L'adhésion à la centrale de référencement PROACHAT

II/ La connexion à la Marketplace

III/ Informations générales

I/ L'adhésion à la centrale de référencement PROACHAT

Quelles sont les conditions d'adhésion ?

PROACHAT est ouvert à tous les hôtels et restaurants de France métropolitaine, Corse et DOM-TOM, quel que soient leur catégorie (étoiles), leur nombre de chambres ou couverts.

L'adhésion est fixée pour un an renouvelable par tacite reconduction.

Un minimum d'achat est à réaliser.

Comment faire pour adhérer ?

Remplir un formulaire d'adhésion : [disponible ici](#)

Une fois adhérent, vous recevrez votre login et mot de passe pour accéder à la Marketplace et aux outils PROACHAT. Vous pourrez notamment :

- accéder aux catalogues des fournisseurs référencés
- consulter les tarifs négociés
- commander sur la plateforme
- Vous recevrez aussi 3 à 4 fois/an votre PROACHAT Magazine reprenant l'ensemble des fournisseurs référencés et des articles de fond

Une fois adhérent, comment faire pour commander ?

Vous pourrez passer commande directement sur la Marketplace PROACHAT grâce à vos identifiants en quelques clics :

- Connectez-vous sur www.proachat.net
- Sélectionnez un produit
- Entrez une quantité
- Ajoutez le produit dans votre panier
- Validez votre commande et votre adresse de livraison

Vous pouvez également passer commande auprès de nos fournisseurs références par téléphone ou mail.

Je souhaite conserver mes fournisseurs locaux, comment bénéficier des avantages offerts par PROACHAT ?

Tous nos fournisseurs ont une couverture nationale, pour autant, ce sont souvent des regroupements de structures locales donc proches de chez vous. Consultez les pages de vos fournisseurs pour plus d'informations.

Que se passe-t-il si je trouve le même produit à condition de vente égale mais à un prix inférieur ailleurs ?

Notre équipe d'acheteurs a pour objectif de négocier les meilleurs tarifs. Si vous trouvez le même produit, à condition de vente égale et à un prix inférieur nous nous engageons à faire baisser les tarifs.

II/ La connexion à la Marketplace

Comment me connecter à la Marketplace ?

Cliquez sur « Connexion » en haut à droite et sélectionnez le mode de connexion en fonction de votre « rôle ».

Il existe 3 possibilités pour se connecter en fonction de votre rôle :

Adhérent administrateur :

C'est le signataire du contrat d'adhésion à la centrale, c'est lui qui a reçu ses identifiants en premier pour l'établissement, ça peut être sous la forme de 5chiffres_adm@proachat.net par exemple

Adhérent utilisateur :

C'est un membre de l'équipe de l'adhérent administrateur. C'est ce-dernier qui lui a créé ses accès dans la marketplace, c'est plutôt sous la forme d'un email classique de l'hôtel.

Voir aussi « je suis adhérent administrateur, comment créer des comptes aux membres de mon équipe », en cliquant sur « Besoin d'aide ? » une fois connectée à la plateforme.

Fournisseur :

C'est un fournisseur déjà référencé par PROACHAT et qui a cette occasion a reçu ses identifiants personnalisés.

Comment réinitialiser mon mot de passe ?

Cliquez sur « Connexion » en haut à droite et sélectionnez le mode de connexion en fonction de votre « rôle », puis :

- Cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? »
- Dans le champ correspondant, renseignez votre adresse mail PROACHAT.
- Cliquez sur Réinitialiser mon mot de passe.

Vous allez recevoir un mail de l'équipe Support. Si vous ne recevez pas le mail, nous vous invitons à vérifier dans vos courriers indésirables/spams.

Renseignez votre nouveau mot de passe en remplissant les champs à l'identique.

Puis cliquez sur « Définir un nouveau mot de passe ».

Votre mot de passe est mis à jour. Vous êtes renvoyé directement sur la page de connexion où vous devez renseigner votre adresse email et le mot de passe que vous venez de créer.

Si vous ne parvenez toujours pas à vous connecter à l'aide du mot de passe associé à votre identifiant, contacter le Service Client.

Comment me déconnecter ?

Cliquez sur l'icône de connexion en haut à droite du site. Allez dans votre espace et cliquez sur « Déconnexion ».

[Consulter notre tutoriel connexion](#)

III/ Informations générales

Puis-je accéder à Marketplace PROACHAT sur mon téléphone mobile ?

Vous pouvez vous connecter à Marketplace PROACHAT depuis votre téléphone mobile :

La plateforme est responsive et fonctionne sur les 2 systèmes d'exploitation (Android et iOS). Vous pouvez ajouter des produits et passer commande.

Comment contacter le Pôle Conseil PROACHAT ?

Vous pouvez contacter le Pôle Conseil PROACHAT.

Je constate un bug technique sur Marketplace, que dois-je faire ?

Lorsque vous rencontrez un bug sur la plateforme, vous devez contacter votre Pôle Conseil PROACHAT soit par téléphone soit par mail.

Si vous envoyez un mail, pensez à bien détailler le bug que vous rencontrez, insérer les messages d'erreur qui s'affichent ou encore faire une impression écran de ce que vous observez.