

# FAQ

Toutes les réponses aux questions que vous vous posez !

## SOMMAIRE

- I/ Les commandes
- II/ Produits et Offres
- III/ La liste de souhait
- IV/ Les fournisseurs
- V/ La gestion des sous-comptes (utilisateurs)
- VI/ Réclamations / litiges
- VII/ Informations générales

## I/ Les commandes

### Comment passer une commande sur la Marketplace PROACHAT ?

Une fois connecté sur la Marketplace PROACHAT, vous pourrez ajouter un produit à votre panier depuis la fiche produit en passant par :

- Le menu « **Les produits** » pour accéder à des listes de produits en fonction de leurs catégories ou de leurs univers.
- Le menu « **Les fournisseurs** » pour accéder au catalogue produit de votre fournisseur favori.
- Le **moteur de recherche**

Dans votre panier, vous retrouverez des informations telles que :

- Rappel du minimum de commande
- Des informations de livraison
- Du franco de port par défaut

Vous pourrez également :

- Accéder au détail de la commande
- Retirer un produit du panier en cliquant sur « X »
- Valider votre panier
- Valider votre adresse de livraison

Un récapitulatif de la commande résumé l'ensemble de ces informations. Une fois validée, la commande s'affiche dans le menu Commandes. Les indicateurs « statut » et livraison » vous permettent de consulter l'état d'avancement : si la commande a été traitée et livrée par le fournisseur ou non.

Vous avez la possibilité d'exporter votre commande sous fichier Excel.

Vous pouvez également modifier votre commande, envoyer un message au fournisseur pour toute demande d'information ou supprimer votre/vos commande(s).

Si le catalogue de votre fournisseur n'est pas encore disponible sur notre plateforme, vous pourrez lui adresser une demande devis en allant sur sa fiche fournisseur et en cliquant sur « Votre contact commercial » depuis l'onglet « Catalogue ».

## Comment renouveler une même commande ?

Pour repasser une même commande :

- Allez dans l'onglet « Mes commandes » depuis le menu « Mon compte » en haut droite.
- Cliquez sur la commande que vous souhaitez repasser.
- Au niveau de la commande, cliquez sur Renouveler la commande qui se trouve dans les propositions de bouton à droite

Vous serez redirigé vers le panier avec les produits et quantités de la commande déjà renseigné, avec possibilité de les modifier. Vous n'aurez plus qu'à valider votre commande et votre adresse de livraison.

## Comment réaliser une commande partielle ?

Il est possible d'ajouter à votre panier des produits de différents fournisseurs et de valider partiellement votre commande. Les autres articles resteront en attente et pourront être confirmés ultérieurement.

Pour réaliser une commande partielle, il suffit de cliquer sur le Panier qui se situe en haut à droite de votre écran.

Votre panier s'affiche ainsi que des paniers parallèles qui sont en cours de validation.

Par défaut, l'ensemble des commandes par fournisseur sont sélectionnées. Vous pouvez désélectionner celle(s) de votre choix.

Seule(s) la/les commande(s) sélectionnées s'afficheront dans le récapitulatif.

Lorsque ma ou mes commandes sélectionnées sont prêtes à être envoyées, il me suffit de cliquer sur « Valider notre panier ».

Pour gérer mes commandes restées en attente, il me suffit de retourner dans « Mon panier » puis dans « Vos paniers en cours de validation ».

Celles-ci sont toujours disponibles et je peux continuer mes achats si je le souhaite.

## Comment accéder à l'historique de mes commandes ?

Pour consulter l'historique des commandes, cliquez sur « Commandes » en haut à droite.

Il est possible de consulter toutes les commandes passées et de suivre l'évolution de leur statut :

- En attente de validation par le fournisseur
- Confirmée
- Expirée

Il est tout à fait normal que le statut de votre commande ne se mette pas immédiatement à jour après la passation de celle-ci, il est possible que le fournisseur ait besoin de quelques heures pour la valider.

Il est également possible de trier/filtrer par :

- N° commande
- Date de création
- Date de modification
- Statut de la commande
- Statut de livraison
- Acheteurs (pour identifier/suivre les commandes passées par mes sous-comptes éventuels)
- Vendeurs
- Prix TTC

Les commandes sont classées par date de création de la plus ancienne à la plus récente.

## À quoi correspondent les différents statuts d'une commande ?

Une fois la commande passée, vous avez la possibilité d'accéder à l'historique de vos commandes. Pour cela, cliquez sur « Commandes » en haut à droite.

Il est possible de consulter toutes les commandes passées et d'en suivre l'avancement à travers leur statut :

- **En attente de validation par le fournisseur**
  - La commande a été passée par l'hôtel et a été transmise au fournisseur pour validation.
- **Commande confirmée**
  - La commande est confirmée
- **Commande refusée par le fournisseur**
  - La commande peut être refusée par le fournisseur (par exemple si le produit n'est plus en stock), dans ce cas vous pouvez contacter le fournisseur pour avoir plus d'information s'il ne le fait pas directement lui-même.
- **Commande en préparation**
  - La commande est en train d'être préparée par le fournisseur.
- **Commande prête à l'envoi**
  - La commande est sur le point d'être envoyée.
- **Commande envoyée**
  - La commande a été envoyée par le fournisseur.
- **Commande livrée**
  - La commande a été livrée à l'adresse de livraison que vous avez validé

Les commandes sont classées par date de création de la plus ancienne à la plus récente.

Si toutefois le statut de la commande n'évolue pas au bout de quelques heures, nous vous invitons à contacter le fournisseur dans un premier temps (CF : article Comment envoyer / suivre un message au fournisseur relatif aux commandes ?), puis le Pôle Conseil PROACHAT le cas échéant, à l'adresse mail suivante : conseil@proachat.net ou par téléphone au 01 78 14 16 00.

### Comment annuler ma commande ?

Pour annuler une commande, vous pouvez vous rendre sur la commande puis cochez « annuler la commande » pour la supprimer.

Si la commande a déjà été confirmée par le fournisseur, vous pouvez adresser un message au fournisseur en cliquant sur l'enveloppe ou bien vous pouvez le contacter par téléphone. Vous trouverez ses coordonnées dans sa fiche fournisseur.

Le cas échéant, vous pouvez contacter le Pôle Conseil PROACHAT, à l'adresse mail suivante conseil.proachat.net ou par téléphone au 01 78 14 16 00 : si la commande n'a pas encore été validée par le fournisseur.

### Comment envoyer un message au fournisseur relatif aux commandes ?

Pour envoyer/consulter les échanges de messages relatifs aux commandes, cliquez sur Messages en haut à droite.

Vous pouvez ainsi suivre l'ensemble des messages envoyés, les consulter, les archiver et les supprimer.

Au niveau du détail d'une commande, vous avez également la possibilité d'envoyer un message au fournisseur en cliquant sur l'enveloppe.

Vous pouvez rédiger le message, joindre des fichiers puis envoyez le message au fournisseur.

### Comment imprimer un bon de commande ?

Lorsque vous passez une commande, un bon de commande est généré.

Vous y retrouverez les informations de votre commande ainsi que les dates de livraison.

Vous pouvez le télécharger sous format .xls et .pdf puis l'imprimer.

### **Est-il possible de visualiser les commandes passées par mon équipe ?**

En tant qu'administrateur, il vous est possible de visualiser l'ensemble des commandes passées par vos équipes dans la marketplace PROACHAT.

Les utilisateurs peuvent également consulter les commandes passées si l'administrateur leur en a donné l'accès.

### **Comment passer commande pour la première fois chez un nouveau fournisseur ?**

Pour pouvoir passer commande chez un fournisseur, vous devez dans un premier temps avoir créé un compte client chez celui-ci et lui avoir communiqué certains documents administratifs nécessaires à la prise en compte des commandes.

Sans cette création de compte client chez un nouveau fournisseur, vous ne pouvez pas passer de commande dans la marketplace PROACHAT.

Pour créer ce compte chez un nouveau fournisseur il faut que vous preniez contact avec le service conseil PROACHAT en lui envoyant l'ensemble de vos coordonnées ainsi qu'un KBIS et un RIB, par mail à [conseil@proachat.net](mailto:conseil@proachat.net).

**[Consulter le tutoriel : COMMANDES](#)**



## II/ Produits et Offres

### Comment fonctionne le moteur de recherche Marketplace PROACHAT ?

Lorsque vous effectuez une recherche produit via le moteur de recherche, celui-ci remonte les résultats produits d'après un calcul de pertinence basé sur les critères suivants :

- Le nom du fournisseur qui le propose
- La marque du produit
- Le nom du produit
- Le SKU (Stock Keeping Unit) du produit : référence d'une variante du produit

L'auto complétion est la fenêtre s'affichant sous la barre de recherche lorsque vous commencez à taper une recherche.

### Comment rechercher un produit dans le catalogue d'un fournisseur ?

Dans la marketplace PROACHAT, vous disposez de plusieurs moyens pour afficher un produit d'un fournisseur en particulier.

La méthode la plus simple pour une recherche rapide :

- Tapez le nom du fournisseur dans la barre de recherche
- Appuyez sur la touche espace
- Tapez le nom du produit ou mot clefs pour votre recherche
- Appuyez sur la touche entrée.

Recherchez un produit en particulier dans le catalogue d'un fournisseur :

Tapez le produit recherché dans la barre de recherche.

Au niveau du filtre Fournisseur, tapez dans la barre de recherche le fournisseur concerné, puis le sélectionner dans la liste proposée.

Les produits commercialisés par le fournisseur sélectionné s'afficheront.

Affichez les produits d'un fournisseur lorsque vous êtes dans une catégorie (ex: boissons)

Recherchez le fournisseur.

Cochez le(s) fournisseur(s) concerné(s).

Le fournisseur sélectionné s'affiche en haut à gauche de la page.

Vous pouvez à tout moment supprimer le filtre en cliquant sur « X ».

Affichez les produits d'un fournisseur depuis la Page fournisseur

Vous avez accès à tous les produits proposés par le fournisseur sur la marketplace PROACHAT.

Vous pouvez trier par : « Du plus récent au plus ancien » afin de consulter les dernières offres du fournisseur.

## Que trouver sur une fiche produit ?

Une Fiche produit est composée de plusieurs éléments :

- Visuel du produit avec possibilité de l'agrandir (zoom)
- Description et informations produit (packaging, allergènes)
- Pictogrammes indiquant si le produit a un tarif négocié (mercuriale), s'il relève d'un Achat Responsable ou Premium
- Choix des variantes et quantités
- Bouton « ajouter au panier »
- Bouton « ajouter au devis »
- Bouton « ajouter le produit à la liste de souhaits »
- 
- Bouton « Ajouter cette entreprise à un appel d'offres »
- Bouton « Demander plus d'informations au fournisseur » qui vous permettra de lui envoyer un message

## Pourquoi mon produit a changé de prix depuis la dernière fois ?

Les fournisseurs sont les seuls décisionnaires quant aux prix qu'ils affichent sur leurs produits.

Ils ont chacun leur propre politique de prix et ont toute légitimité pour changer leur prix dans la mesure où les négociations avec PROCHAT sont respectées.

Les prix des produits les plus consommés sont négociés sur une période donnée (hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, annuelle).

Certaines promotions (suivant les catégories de produits) pourront vous être proposées sur une courte période : Opportunité du jour en produits de la mer par exemple.

Les prix évoluent dans le temps.

Si vous constatez un écart entre le prix commandé et le prix facturé : Vous pouvez vous rapprocher directement du fournisseur ou contacter notre service Achat.

Si vous souhaitez exprimer votre mécontentement auprès d'un fournisseur, vous pouvez le faire directement auprès de lui. Vous pouvez également contacter le Pôle Conseil PROCHAT si vous souhaitez qu'il prenne le relais pour vous.

## Comment faire une demande d'ajout de produit pour un fournisseur ?

Dans la marketplace PROCHAT, le catalogue de certains fournisseurs peut ne pas être référencé dans sa totalité par nos services. Il est donc possible que vous ne trouviez pas un produit que vous recherchez.

Dans ce cas-là, vous avez la possibilité de faire une demande d'ajout de cette référence au catalogue en contactant le Pôle Conseil PROCHAT et en lui communiquant le nom du fournisseur concerné ainsi que les références à rajouter ou supprimer.

[Consulter le tutoriel : PRODUITS ET OFFRES](#)

## III/ La liste de souhait

### Comment créer une liste de souhait ?

Dans votre espace, allez dans « Liste de souhaits ».

Puis, cliquez sur le bouton « Créer une liste de souhaits »

Nommez la liste de souhait.

Alimentez-la de votre souhait (produit, description et date) puis sauvegarder la.

Vous pourrez par la suite la modifier, la supprimer ou l'ajouter au panier ou au devis.

### Consulter le tutoriel : LISTE DE SOUHAIT

## IV/ Les fournisseurs

### Où sont indiquées les conditions de commande d'un fournisseur ?

Les fournisseurs peuvent mettre en place une ou plusieurs conditions de commandes sur la plateforme :

- Minimum de commande liée à la boutique du fournisseur :
  - o Minimum de quantité : le client doit commander à minima X pièces chez le fournisseur (tous produits confondus).
  - o Minimum de commande (montant) : le client doit à minima commander X euros chez ce fournisseur (tous produits confondus).
- Minimum de commande lié au produit :
  - o Minimum de commande (quantité au produit) : le client doit à minima commander X pièces d'un même produit.
- Frais de port :
  - o Frais de livraison : le fournisseur peut définir des francos de port (liés au montant, quantité, unité de conditionnement). En fonction du montant, quantité ou unité de conditionnement commandé par le client, les frais de port varieront.

Sur la marketplace PROACHAT, vous pouvez retrouver ces informations à 2 endroits différents :

- Panier

Les minimums de commande boutique et frais de port sont également indiqués dans le panier, et vous précisent s'ils sont atteints ou non.

- Page fournisseur

Les minimums de commandes / francos sont également indiqués au niveau de la page du fournisseur.

## Comment faire une demande d'ouverture de compte client chez un nouveau fournisseur ?

Si vous souhaitez ouvrir un compte chez l'un de nos fournisseurs, consultez le pôle consultant à l'adresse : [conseil@proachat.net](mailto:conseil@proachat.net)

Il est nécessaire de fournir les documents suivants afin de les faire parvenir aux différents fournisseurs :

- un KBIS : pour justifier de votre inscription au Registre du Commerce et prouver votre existence légale.
- un RIB : pour communiquer sans erreur vos coordonnées bancaires aux différents fournisseurs afin de régler vos futures factures et/ou recevoir des virements sur votre compte.

À réception de ces documents, le fournisseur nous communiquera votre numéro de compte, le schéma de livraison et les jours de livraison correspondant à votre établissement, ce qui nous permettra de paramétrer ces informations dans la marketplace PROACHAT.

Le Pôle Conseil PROACHAT de PROACHAT vous prendra contact avec vous pour vous informer que vous pouvez désormais commander chez ce fournisseur.

## Comment trouver un fournisseur sur Marketplace PROACHAT ?

Pour accéder aux pages fournisseurs depuis la Marketplace PROACHAT, allez dans le menu « Les fournisseurs » de la page d'accueil.

Vous pouvez rechercher un fournisseur depuis la barre de recherche.

Vous pouvez rechercher un fournisseur par catégorie (Alimentaire, Services, Boissons...).

En cliquant dessus, sa fiche apparaît.

Vous pouvez voir son « Catalogue », à savoir les produits qu'il propose.

Pour accéder aux informations liées au fournisseur, cliquer sur « A propos »

### **Puis-je commander chez un fournisseur qui n'est pas référencé ?**

Vous avez la possibilité de commander chez tous les fournisseurs dont le catalogue est disponible sur la plateforme.

Si votre fournisseur n'est pas présent sur notre site, contactez notre pôle conseil pour faire remonter votre besoin.

### **Où puis-je trouver les coordonnées d'un fournisseur ?**

Pour trouver les coordonnées d'un fournisseur, taper le nom du fournisseur en question dans la barre de recherche ou rendez-vous dans le menu « Les fournisseurs », cliquez ensuite sur sa page puis sur « A propos ».

### **Comment consulter les CGV d'un fournisseur ?**

Vous pourrez trouver les CGV du fournisseur sur sa fiche dans l'onglet « A propos ».

## **V/ La gestion des sous-comptes (utilisateurs)**

### **Comment, en tant qu'administrateur, créer des sous-comptes ?**

La « Gestion des sous-comptes » permet aux managers ou aux chefs d'équipe de :

- Créer et gérer les utilisateurs de manière autonome
- Mieux gérer l'approvisionnement en fonction de l'organisation de l'équipe
- Contrôler les dépenses achats par mois ou par fournisseur

Dans votre espace, allez dans le menu « Sous-comptes » :

Sur cet écran, vous créez et retrouvez la liste des services de votre hôtel.

Chaque utilisateur est assigné à un service a une ou plusieurs permissions ou accès qui lui sont données (seuil de validation, accès au tableau de bord).

Vous retrouverez le nom de la personne, son adresse mail, son service, son statut (actif ou inactif), les nombre de commandes passées, sa date de dernière connexion.

Vous pouvez également créer un utilisateur à partir de cet onglet.

Pour cela, cliquez sur ce bouton « Créer un sous-compte » puis renseignez ses informations et ses permissions.

Il est également possible de modifier les droits attribués à un utilisateur.

Pour supprimer un utilisateur, cliquez sur l'icône « Corbeille ».

Vous pouvez également contacter le Pôle Conseil PROACHAT afin de leur demander de suspendre l'utilisateur.

## VI/ Réclamations / litiges

### Comment déposer une réclamation sur une commande ?

Vous pouvez suivre votre/vos commande(s) depuis votre espace en cliquant sur « Commandes » en haut à droite.

Votre/vos fournisseur(s) vous tiendra/ont informé(s) de l'avancement de celle-ci par téléphone, email ou message depuis la marketplace.

Une fois que la commande a été validée par le fournisseur, une réclamation pourra être ouverte.

Vous pouvez contacter directement le fournisseur en question par message en cliquant sur l'enveloppe à partir de la commande ou par téléphone ou mail. Ces informations se trouvent dans la fiche du fournisseur (« A propos »)

Le Pôle Conseil PROACHAT se tient également à disposition pour toute demande d'information.

## VII/ 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 PROACHAT :

- Au 01 78 14 16 00 : un conseiller vous répond du lundi au vendredi de 8h30 à 18h
- À l'adresse [conseil@proachat.net](mailto:conseil@proachat.net) : un conseiller vous répond sous 24h

### 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.

Vous pouvez contacter le Pôle Conseil PROACHAT PROACHAT :

- Au 01 78 14 16 00 : un conseiller vous répond du lundi au vendredi de 8h30 à 18h
- À l'adresse [conseil@proachat.net](mailto:conseil@proachat.net) : un conseiller vous répond sous 24h