



## Guide d'utilisation - Conciergerie BA186

- ⚡ Gain de temps
- 🔒 Service sécurisé
- ✓ Personnel vérifié
- 🤝 Partenaires de confiance
- 📺 Tarifs négociés (-10% à -20%)
- 🕒 Facilitez votre quotidien
- ★ Qualité garantie

### S'INSCRIRE PAS À PAS

Première utilisation ? Suivez ces étapes simples pour créer votre compte et commencer à profiter de nos services !

#### 1 Accédez au site

Rendez-vous sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc) depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



#### 2 Accédez à la page d'inscription

Depuis la page d'accueil, vous avez deux options pour créer votre compte ou vous connecter :

- - Option 1 : Cliquez sur l'icône du bonhomme (pictogramme de profil utilisateur) en haut à droite
- - Option 2 : Cliquez sur l'icône du panier en haut à droite



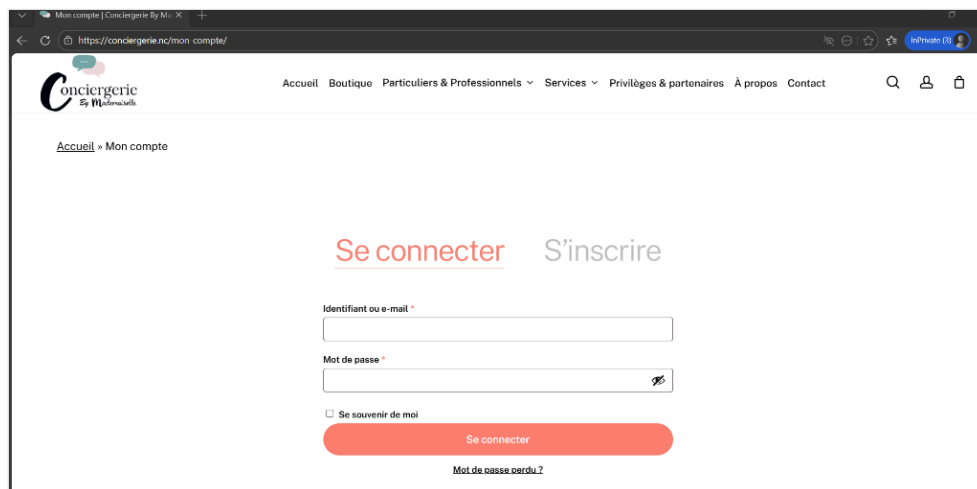
💡 **À noter** : La boutique ne sera accessible qu'après connexion à votre compte.

### 3 Cliquez sur "S'inscrire"

Une fois sur la page de connexion, vous verrez deux onglets :

- "Se connecter" (pour les utilisateurs existants)
- "S'inscrire" (pour créer un nouveau compte)

Cliquez sur l'onglet "**S'inscrire**" pour accéder au formulaire d'inscription.



### 4 Remplissez vos informations

Saisissez vos coordonnées :

- ✎ Nom et prénom
- 👤 Vous êtes : Membre d'une conciergerie
- ✉ **Adresse email PERSONNELLE UNIQUEMENT** ⚠  
(les adresses professionnelles ne sont pas acceptées)
- 🏠 Votre conciergerie : Conciergerie de la base militaire de Tontouta

### 5 Validez votre email et définissez votre mot de passe

Consultez votre boîte email et définissez votre mot de passe.

### 6 Connectez-vous à votre compte

Connectez vous à votre compte avec vos identifiants. Vous pouvez maintenant accéder à la boutique et commencer à passer vos commandes !

### 7 Commencez à commander !

Votre compte est actif ! Profitez de tous nos services et tarifs négociés.

*Besoin d'aide ? Venez nous voir lors des permanences (Lundi 9h-10h30 ou Vendredi 11h30-13h), nous vous accompagnerons dans la création de votre compte !*

## HORAIRES DE PERMANENCE SUR BASE

### LUNDI

9h00 - 10h30

### VENDREDI

11h30 - 13h00

## COMMENT COMMANDER

### EN LIGNE (Recommandé)

- ✓ Sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc)
- ✓ Disponible 24h/24, 7j/7
- ✓ Paiement sécurisé en ligne
- ✓ Cartes acceptées : Visa, Mastercard

### SUR PLACE (Accompagnement)

- ✓ Lors des permanences (Lun & Ven)
- ✓ Le concierge vous aide à commander EN LIGNE
- ✓ Accès au site web sur place
- ⚠ **AUCUN PAIEMENT SUR PLACE**
- Paiement obligatoire par CB (Visa/Mastercard) sur le site web.

## LIVRAISON ET RETRAIT



### Commande En ligne

[www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc)



### Validation Immédiate

Confirmation email



### Traitement J+4 à J+7

Préparation commande



### Retrait Permanences

Lun ou Ven

## NOS SERVICES PARTENAIRES

**Information :** Tous nos partenaires sont référencés sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc) avec les modalités de commande et de livraison détaillées pour chaque service.

**NB :** le prix public ainsi que le prix remisé s'affichera une fois votre compte créé et connecté.

## OUTILS D'ASSISTANCE

- 🌐 Site Web [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc) (24h/24, 7j/7)
- 🗣️ 23.20.26 ASSISTANT AGENT IA 24h/24, 7j/7

## FOIRE AUX QUESTIONS

### INSCRIPTION & COMPTE

#### Q1: Comment créer mon compte sur le site ?

Rendez-vous sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc), cliquez sur le pictogramme mon Compte en haut à droite et suivez les instructions. **Vous aurez besoin de votre adresse email PERSONNELLE uniquement.**

#### Q2: J'ai oublié mon mot de passe, que faire ?

Utilisez la fonction "Mot de passe oublié" sur la page de connexion. Un lien de réinitialisation vous sera envoyé par email.

#### Q3: Puis-je modifier mes informations personnelles ?

Oui, connectez vous à votre espace personnel et allez dans la rubrique "Mon Profil".

### COMMANDES

#### Q4: Comment passer une commande ?

Exclusivement en ligne sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc) pour les services sur base. Sélectionnez vos services, ajoutez les au panier et validez. Pour les services à domicile, directement auprès de nos partenaires.

**Q5: Puis-je commander sans compte ?**

Non, la création d'un compte est obligatoire pour assurer le suivi et la sécurité de vos commandes.

**Q6: Comment annuler ou modifier ma commande ?**

Contactez l'assistance au 23.20.26 pour déclarer votre demande d'annulation. La modification dépend de l'état d'avancement.

**Q7: Quel est le délai de commande ?**

Généralement entre J+4 et J+7 selon le service.

**Q8: Puis-je commander pour quelqu'un d'autre ?**

Oui, mais vous restez responsable du paiement et du retrait de la commande.

**PAIEMENT**

---

**Q9: Quels moyens de paiement sont acceptés ?**

Uniquement cartes bancaires Visa et Mastercard. American Express (Amex) n'est pas acceptée.

**Q10: Le paiement est-il sécurisé ?**

Oui, totalement. Nous utilisons une plateforme de paiement sécurisée conforme aux normes bancaires.

**Q11: Puis-je payer sur place ?**

Non, le paiement est obligatoire en ligne lors de la commande. Aucun paiement n'est accepté lors des permanences.

**Q12: Puis-je avoir une facture ?**

Oui, une facture est automatiquement générée et disponible dans votre espace personnel après chaque commande.

**LIVRAISON & RETRAIT**

---

**Q13: Quand puis-je récupérer ma commande ?**

Lors des permanences : Lundi (9h-10h30) et Vendredi (11h30-13h). Vous recevrez une notification quand c'est prêt.

**Q14: Où récupérer ma commande ?**

Au local de la conciergerie situé sur la Base Aérienne 186.

**Q15: Que faire si je ne peux pas venir aux permanences ?**

Vous pouvez mandater un collègue avec une procuration, ou contacter l'assistance pour trouver une solution exceptionnelle.

**Q16: Combien de temps mes articles sont-ils conservés ?**

Vos articles sont conservés pendant 2 semaines. Au-delà, merci de contacter l'assistance.

**SERVICES & PARTENAIRES**

---

**Q17: Quels services sont disponibles ?**

Pressing, couture, cordonnerie, alimentation, fleurs, auto, services domicile, etc. Liste complète sur le site.

**Q18: Comment fonctionne le pressing ?**

Étape 1 : Déposez lors des permanences vos sacs de linge ou vêtements sur cintre.

Étape 2 : Récupérez vos articles propres et/ou repassés la permanence suivante.

Étape 3 : Payez en ligne lors de la récupération via votre compte sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc).

**Q19: Comment connaître les tarifs ?**

Tous les tarifs (incluant les réductions négociés) sont affichés clairement sur [www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc).

**Q20: Puis-je suggérer un nouveau service ?**

Absolument ! Envoyez vos suggestions à [contact@conciergerie.nc](mailto:contact@conciergerie.nc). Nous étudions toutes les demandes.



23.20.26



[www.conciergerie.nc](http://www.conciergerie.nc)



Assistant agent IA 24h/24, 7j/7