



POUR LES CLIENTS

Guide du client

Trouver une entreprise, prendre rendez-vous, réserver une chambre ou acheter en ligne — en quelques minutes, depuis votre téléphone.

Pas besoin de créer un compte

Vous réservez ou commandez en laissant simplement votre nom et votre numéro de téléphone. Vous recevez ensuite vos confirmations par WhatsApp.

Ce que contient ce guide

- 1. Trouver une entreprise
- 2. Prendre un rendez-vous
- 3. Réserver une chambre
- 4. Acheter en ligne
- 5. Payer
- 6. Suivre votre commande ou votre dossier
- 7. Trouver un service d'urgence
- 8. Questions fréquentes

1. Trouver une entreprise

Quatre façons d'y arriver, selon ce que vous cherchez.

1

La recherche

Sur la page d'accueil, indiquez ce que vous cherchez et votre ville, puis lancez la recherche. Par exemple « coiffure » et « Delmas ».

2

Les catégories

La page **Catégories** regroupe les entreprises par domaine : santé, beauté, formation, auto, maison, hôtels et restaurants, commerce, juridique. Chaque catégorie détaille les métiers qu'elle contient.

3

La boutique en ligne

Si vous cherchez un produit plutôt qu'un service, la **Boutique** réunit les articles de tous les vendeurs. Vous pouvez filtrer par rayon, par ville, et trier par prix ou par proximité.

4

Le code QR

Beaucoup d'entreprises affichent un code QR à leur entrée ou sur leur comptoir. Ouvrez l'appareil photo de votre téléphone, visez le code, et touchez le lien qui apparaît : vous arrivez directement sur leur page.

Sur la fiche d'une entreprise

Vous trouvez son adresse, ses horaires, sa note et les avis de ses clients, ses services ou ses produits, et un bouton WhatsApp pour la joindre directement.

2. Prendre un rendez-vous

Sur la page de l'entreprise, la section de réservation vous guide en quatre temps.

- 1 Choisissez le service**
Sa durée et son prix sont indiqués. C'est la durée qui détermine les créneaux disponibles.
- 2 Choisissez la date**
Seuls les jours d'ouverture apparaissent. Les créneaux déjà pris ne sont pas proposés.
- 3 Choisissez l'heure**
Touchez l'horaire qui vous convient parmi ceux qui restent libres.
- 4 Laissez vos coordonnées**
Votre nom et votre téléphone suffisent. Validez : votre demande part immédiatement.

Ce qui se passe ensuite

Votre rendez-vous est d'abord **en attente** : l'entreprise doit le confirmer. Vous recevez un message WhatsApp à la réception, puis à la confirmation. Gardez la référence qui vous est communiquée.

Vous devez annuler ou reporter ?

Prévenez l'entreprise le plus tôt possible, par le bouton WhatsApp de sa page. C'est une question de respect, et cela libère le créneau pour quelqu'un d'autre.

3. Réserver une chambre

- 1 Choisissez le type de chambre**
Photos, capacité, équipements et prix par nuit sont affichés. Faites défiler les photos pour voir la chambre sous plusieurs angles.
- 2 Indiquez vos dates et le nombre de personnes**
La date de départ doit suivre celle d'arrivée. Si le nombre de personnes dépasse la capacité de la chambre, on vous le signale.
- 3 Choisissez la formule**
Certains hôtels proposent plusieurs tarifs pour la même chambre : standard, avec petit-déjeuner, ou non remboursable à prix réduit. Cette dernière est clairement signalée.
- 4 Vérifiez la disponibilité**
Le détail s'affiche : nombre de nuits, prix par nuit, taxes, total, et l'acompte éventuellement demandé. Rien n'est engagé avant que vous ne validiez.

Les conditions de l'établissement — heures d'arrivée et de départ, séjour minimum, politique d'annulation — sont affichées sous les chambres. Lisez-les avant de réserver.

4. Acheter en ligne

- 1 Remplissez votre panier**
Sur la page d'un commerçant ou dans la boutique commune, ajoutez les produits qui vous intéressent. Une bulle affiche en permanence le nombre d'articles et le total.
- 2 Choisissez comment recevoir**
Livraison à votre adresse, ou retrait sur place. Si vous êtes logé dans l'hôtel qui vend, cochez la case prévue et indiquez votre numéro de chambre : la livraison est alors sans frais.
- 3 Indiquez votre adresse**
Pour une livraison, choisissez votre zone et donnez un **point de repère** : « en face de l'école », « maison bleue à côté de la pharmacie ». C'est souvent plus utile que l'adresse elle-même.
- 4 Vérifiez le total**
Sous-total, frais de livraison et total s'affichent avant validation. Certains commerçants offrent la livraison au-delà d'un certain montant.

Un panier par commerçant

Chaque commande appartient à un seul vendeur, celui qui prépare et livre. Si vous achetez chez deux commerçants, vous passez deux commandes.

5. Payer

C'est le commerçant qui décide des moyens qu'il accepte. Les options disponibles vous sont présentées avant la validation.

Moyen	Comment ça marche
MonCash, NatCash ou Kashpaw	Vous êtes redirigé vers la page de paiement sécurisée, puis ramené sur le site une fois le règlement effectué. Votre commande est confirmée automatiquement.
Espèces à la livraison ou au retrait	Vous payez au livreur ou au comptoir. Rien à régler en ligne.

Prudence

Ne réglez jamais un achat par un lien reçu par message privé et ne communiquez à personne les codes que vous recevez. Les paiements se font uniquement depuis le site, sur la page de la passerelle.

6. Suivre votre commande ou votre dossier

Par WhatsApp

Vous recevez un message à chaque étape : commande reçue, confirmée, en préparation, en route, puis livrée. Aucune démarche de votre part.

Sur le site

La page du commerçant comporte une section de suivi. Saisissez votre **référence** et votre **numéro de téléphone** pour voir où en est votre commande.

Suivre un dossier

Chez un notaire, un arpenteur, un avocat ou un comptable, le principe est le même. Vous voyez l'avancement étape par étape — par exemple, pour un arpentage : demande reçue, documents du terrain, reconnaissance du site, levé topographique, bornage, plan, remise du rapport — ainsi que les pièces qui manquent encore.

Conservez votre référence

Elle vous est communiquée à la validation et par WhatsApp. C'est elle qui, avec votre numéro, vous donne accès au suivi.

7. Trouver un service d'urgence

Le bouton **Urgences** de la page d'accueil liste les cliniques, hôpitaux et pharmacies ouverts. Sur leur page, un bandeau rouge affiche en évidence le numéro à appeler, celui de l'ambulance, et les moyens disponibles : réanimation, chirurgie, maternité, banque de sang, oxygène.

En cas d'urgence vitale

Appelez immédiatement ou rendez-vous sur place. N'attendez aucune réponse en ligne. Les informations affichées vous aident à choisir où aller, elles ne remplacent jamais un appel.

8. Questions fréquentes

Dois-je créer un compte ?

Non. Votre nom et votre téléphone suffisent pour réserver ou commander.

Combien coûte le service ?

Rien pour vous. Vous ne payez que le service ou le produit, au prix affiché par l'entreprise.

Ma réservation est-elle certaine ?

Elle est d'abord en attente, puis confirmée par l'entreprise. Vous êtes prévenu par WhatsApp à chaque étape.

Je n'ai pas reçu de message WhatsApp.

Vérifiez que le numéro saisi est correct et qu'il correspond bien à un compte WhatsApp actif. Vous pouvez aussi suivre votre commande sur le site avec votre référence.

Puis-je annuler ?

Contactez l'entreprise par le bouton WhatsApp de sa page, le plus tôt possible. Les conditions d'annulation dépendent de chaque établissement, notamment pour les hôtels.

La livraison est-elle disponible partout ?

Chaque commerçant définit ses zones et ses tarifs. Certains ne proposent que le retrait sur place. C'est indiqué avant que vous ne validiez.

Comment laisser un avis ?

Après votre rendez-vous ou votre commande, la page de l'entreprise vous permet de noter et de commenter. Vos avis aident les autres clients à choisir.

Les prix sont-ils en gourdes ?

Oui, tous les montants sont affichés en gourdes haïtiennes (HTG).

Une question, un problème ?

WhatsApp et téléphone : **+509 4490 1724** — du lundi au vendredi, 8 h à 17 h.

Email : **info@bizniskonekte.com**

Le site propose aussi une page de questions fréquentes et un formulaire de contact.