



**NOUVELLE PROCEDURE  
WEB :  
QUESTIONS-REponses**

## Questions-réponses :

1/ Je ne peux plus me connecter sur le site :

Notre site a évolué et vous devez à présent vous connecter avec votre adresse email à la place de votre ancien identifiant et un mot de passe provisoire.

L'information est sur notre site et les codes vous ont été envoyés par emailing le 13/09.

2/ Je n'ai pas reçu d'emailing avec mes nouveaux codes :

Vérifiez dans vos SPAMS. Si vous ne l'avez pas, nous vous renverrons un courrier avec vos nouveaux codes.

En revanche, si votre inscription est antérieure à 2020, vous devez vous réinscrire suivant la nouvelle procédure : adresse email en identifiant et mot de passe sécurisé à 9 caractères via le lien « S'inscrire sur le web ».

3/ Les codes envoyés par emailing ne fonctionnent pas !

Envoyez un mail à [marketing@torrasmalme.fr](mailto:marketing@torrasmalme.fr) qui transmettra la demande à notre service informatique et vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.

4/ Les codes ont été envoyés à un utilisateur ayant quitté la société, je suis le nouvel utilisateur :

Dans ce cas vous devez vous réinscrire sur notre site suivant la nouvelle procédure : adresse email en identifiant et mot de passe sécurisé à 9 caractères.

5/ J'ai oublié mon nouveau mot de passe sécurisé :

Cliquez sur « Mot de passe oublié ? » en page d'accueil et un nouveau mot de passe vous sera adressé.