

Guide d'Utilisation - Super Envoie

Super Envoie - Service de Livraison de Colis

Super Envoie est un service de livraison de colis qui met en relation trois acteurs : le client (expéditeur), le destinataire et le livreur. Ce guide explique le fonctionnement pour chaque utilisateur.

Terminologie des codes

Code de prise en charge : Code que le client communique au livreur pour confirmer qu'il lui remet le colis. Ce code est affiché sur l'écran 'Livraison en cours' du client.

Code de remise : Code que le destinataire communique au livreur pour confirmer la réception du colis. Le destinataire reçoit ce code par SMS.

1. Guide Client (Expéditeur)

1.1 Création de compte

- Téléchargez l'application Super Envoie
- Inscrivez-vous avec vos informations
- Vérifiez votre numéro de téléphone avec le code reçu pour activer votre compte

1.2 Créer une demande de livraison

- Renseignez l'adresse de départ et d'arrivée
- Ajoutez les détails du colis (dimensions, poids, contenu)
- Indiquez les coordonnées du destinataire
- Validez votre demande

1.3 Pré-autorisation de paiement

Une pré-autorisation bancaire est effectuée lors de la création de la demande. Le montant est bloqué mais pas encore débité. Le paiement définitif intervient uniquement après la livraison confirmée.

1.4 Récupération du code de prise en charge

Le code de prise en charge s'affiche sur l'écran 'Livraison en cours'. Le client peut le récupérer directement depuis cet écran. Il ne le reçoit pas par message ou par mail. Communiquez ce code au livreur pour confirmer la remise du colis.

1.5 Suivi de la livraison

Suivez en temps réel la progression de votre livraison et recevez des notifications à chaque étape.

2. Guide Livreur (Pro ou Occasionnel)

2.1 Création de compte et activation

- Téléchargez l'application Super Envoie
- Créez votre profil livreur (Pro ou Occasionnel)
- Vérifiez votre numéro de téléphone
- Vous serez redirigé vers Stripe pour créer votre compte Stripe (obligatoire pour recevoir vos paiements).

- Complétez vos informations bancaires et vérifications d'identité.
- Une fois validé, vous pouvez commencer à livrer.

2.2 Accepter une tâche

Parcourez les demandes disponibles, consultez les détails (distance, rémunération, délai) et acceptez la mission qui vous convient.

2.3 Exécution de la livraison

Prise en charge : Rendez-vous au point de départ et demandez au client son code de prise en charge affiché sur son écran. Entrez le code dans l'application pour confirmer la récupération.

Livraison : Rendez-vous à l'adresse de livraison et demandez au destinataire son code de remise (reçu par SMS). Entrez le code dans l'application pour finaliser la livraison.

2.4 Gestion des livraisons

Un livreur ne peut effectuer qu'une seule livraison à la fois. Vous devez terminer complètement une livraison avant d'en accepter une autre. En cas de problème, signalez l'incident dans l'application avant de reprendre.

2.5 Réception des paiements

Les paiements sont versés chaque lundi, en début de semaine, pour toutes les livraisons validées.

3. Retour Stripe (Livreur)

En cas de problème avec Stripe :

- Vérifiez votre statut dans la section 'Statut' de l'application.
- Complétez les informations manquantes et fournissez les documents demandés.
- Si vous ne pouvez pas recevoir de missions, assurez-vous que votre compte Stripe est actif et contactez le support si nécessaire.

4. Bonnes pratiques

Pour tous les utilisateurs : Respectez les CGU, protégez vos données personnelles et ne partagez jamais vos codes publiquement.

Pour les livreurs : Vérifiez toujours les codes affichés à l'écran du client ou reçus par SMS, traitez les colis avec soin, respectez les délais et signalez tout incident immédiatement.

Pour les clients : Assurez-vous que les informations du destinataire sont correctes, emballez bien votre colis et soyez disponible au moment de la prise en charge.

5. FAQ

Q : Le destinataire n'a pas reçu son code de remise par SMS.

R : Le livreur doit contacter l'expéditeur (client), car le code de remise est également affiché sur son écran 'Suivi du colis'. L'expéditeur peut ainsi le communiquer au livreur pour finaliser la livraison.

Q : Quand vais-je recevoir mon paiement en tant que livreur ?

R : Chaque lundi, en début de semaine, pour les livraisons validées.

Q : Puis-je accepter plusieurs livraisons à la fois ?

R : Non, une seule livraison active à la fois.

6. Contact

Support Super Envoie :

■ support@superenvoi.com

Dans l'application : Section 'Aide & Support'

© 2025 Super Envoie - Tous droits réservés