



Nous conduisons la confiance.

GUIDE CLIENT CARVAELIS

Guide clients

Comment utiliser Carraelis pour convoier vos véhicules en toute sécurité.

VERSION

2026

RÉFÉRENCE

CLI-2026-01

CONTACT

carraelis.com

assistance@carraelis.com

— BIENVENUE

Bienvenue chez Carvaelis

Ce guide s'adresse aux clients particuliers et professionnels qui souhaitent utiliser Carvaelis pour faire convoier un ou plusieurs véhicules en toute sécurité, partout en France.

Que vous soyez concessionnaire, gestionnaire de flotte, particulier déménageant ou acheteur d'un véhicule à distance, Carvaelis vous permet d'organiser vos convoyages en quelques clics et de suivre chaque étape en temps réel.

Ce que vous allez apprendre

- Comment demander un devis de convoyage instantané
- Comment suivre votre véhicule en temps réel sur la carte
- Comment communiquer directement avec votre convoyeur
- Ce qui est couvert par l'assurance Carvaelis
- Comment obtenir de l'aide en cas de problème

— CHAPITRE 1

Demander un convoyage

01

Créer votre compte

Rendez-vous sur carvaelis.com et cliquez sur « Créer un compte ». L'inscription prend moins de 3 minutes.

02

Renseigner votre trajet

Indiquez la ville de départ, la ville d'arrivée et la date souhaitée de prise en charge.

03

Décrire votre véhicule

Marque, modèle, année, immatriculation, particularités éventuelles. Vous pouvez ajouter des photos.

04

Recevoir votre devis

Le devis est calculé instantanément. Prix ferme et transparent, sans frais cachés.

05

Valider et payer

Confirmez la demande et procédez au paiement sécurisé. Un convoyeur certifié vous est assigné.

— CHAPITRE 2

Suivre votre véhicule

Dès la prise en charge de votre véhicule, vous accédez à un suivi GPS en temps réel depuis votre espace Carvaelis, disponible sur ordinateur, mobile et tablette.

Ce que vous voyez

- La position exacte du véhicule à chaque instant
- L'itinéraire complet parcouru depuis le départ
- La vitesse moyenne et l'heure d'arrivée estimée
- Les pauses éventuelles effectuées par le convoyeur

Communication avec le convoyeur

Une messagerie intégrée vous permet d'échanger avec votre convoyeur sans partager vos coordonnées personnelles. Vous pouvez également l'appeler via un numéro masqué. Notifications automatiques à chaque étape clé.

— CHAPITRE 3

Assurance & sécurité

Tous les véhicules convoyés via Carvaelis bénéficient d'une assurance tous risques pendant l'intégralité du trajet.

Couverture incluse

- Dommages matériels au véhicule (choc, rayure, vol)
- Dommages causés à un tiers pendant le convoyage
- Assistance dépannage 24h/24 sur toute la France
- Franchise réduite à 500 € pour les particuliers
- Franchise nulle pour les comptes professionnels premium

En cas de désaccord

- Signalez tout problème dans les 48h suivant la livraison
- Ouverture d'un dossier expertise sous 5 jours ouvrés
- Résolution amiable proposée par notre équipe
- Médiation externe gratuite disponible en dernier recours

— CHAPITRE 4

Paielement & facturation

Moyens de paiement acceptés

- Carte bancaire (Visa, Mastercard, American Express)
- Prélèvement SEPA pour les comptes professionnels
- Virement bancaire à partir de 500 € sur demande
- PayPal pour les petits montants

Tous les paiements sont sécurisés par Stripe, leader mondial de la sécurisation des transactions en ligne. Vos données bancaires ne sont jamais stockées par Carvelis.

Facturation

Vos factures sont générées automatiquement et disponibles dans votre espace « Factures » 24h après la livraison. Téléchargement PDF ou envoi automatique à votre comptable.

— CHAPITRE 5

Assistance

Notre équipe est à votre écoute pour toute question ou besoin. Nous privilégions un contact humain de qualité, jamais un chatbot automatisé.

Comment nous joindre

- Email : assistance@carvelis.com — réponse sous 24h
- Depuis votre espace : chat en ligne aux heures ouvrées
- Téléphone : disponible dans votre espace connecté
- Urgence en cours de convoyage : 24h/24, 7j/7

Notre engagement

- Réponse sous 24h à toute question générale
- Réponse sous 4h ouvrées pour un litige ou incident
- Prise en charge immédiate d'une urgence en cours de mission
- Suivi personnalisé jusqu'à la résolution complète