

Foire aux Questions – FAQ

Covalitrans s'engage à servir ses clients, en anticipant leurs besoins et en leur fournissant en tout temps les niveaux de service et de fiabilité les plus élevés.

Déposer une annonce

Pourquoi mon heure de départ n'est pas acceptée ?

Lors du dépôt d'une annonce, Covalitrans propose d'indiquer l'heure de départ (heure du billet). Pour permettre aux porteurs (qui voyagent notamment par avions ou trains) et aux expéditeurs de s'organiser dans les meilleures conditions, Covalitrans refuse les annonces déposées 5h avant l'heure de départ.

Puis-je modifier mon annonce ?

Une annonce peut être modifiée tant qu'elle n'a pas encore reçu de réservation.

Faire une réservation

Jusqu'à quelle heure je peux faire une réservation ?

Lors du dépôt d'une annonce, Covalitrans propose d'indiquer l'heure de départ (heure du billet). Pour permettre aux porteurs (qui voyagent notamment par avions ou trains) et aux expéditeurs de s'organiser dans les meilleures conditions, Covalitrans n'autorise pas de réservation à moins de 5h avant l'heure de départ.

Qui valide la réservation ?

Les réservations sont validées automatiquement dès la validation du paiement.

Néanmoins chaque partie a la possibilité de faire des annulations : le Porteur peut annuler son annonce tout comme l'Expéditeur peut annuler sa réservation. Les annulations sont soumises à certaines conditions (détaillées plus bas).

Prix et frais

Qui fixe le prix au kilo ?

Le prix au kilo est fixé directement par la plateforme Covalitrans. Celui revient à 10€/Kg si votre colis excède 1kg. Et 8€ si votre colis est inférieur à 1 kg

Combien reçoit le transporteur ?

Le transporteur reçoit 70% de du montant total de la transaction. 30% est retenue par la plateforme afin d'assurer une meilleure maintenance et procurer un service optimal.

Exemple:

- Annonce : 15 kg disponibles et le prix au kilo souhaité est de 10€/kg.

- Montant de la transaction : $15\text{€} \times 10 = 150\text{€}$
- Le transporteur recevra 70% de 150€, soit 105€
- Covalitrans recevra 30%, soit 45€

Qui paie les frais ?

Les frais de réservation sont payés uniquement par l'Expéditeur qui cherche à envoyer son colis. Covalitrans l'aide en le mettant en contact avec des voyageurs (transporteurs).

Paieement

(Expéditeur) Quels sont les moyens de paiement d'une réservation ?

On peut payer une réservation avec une Carte Bancaire.
Le paiement par Mobile arrive bientôt.

(Transporteur) Par quels moyens vais-je recevoir mon argent ?

Renseignez votre BIC et votre IBAN, ou votre PayPal et recevez votre argent dans votre compte bancaire.

(Transporteur) Comment se faire payer ?

Après avoir remis le colis au Destinataire, celui-ci doit vous remettre le "Code de Réservation" qui vous permettra de faire votre demande de paiement depuis covalitrans.com

1. Se connecter
2. Cliquez sur votre photo ou Prénom pour accéder à votre Profil Personnel
3. Allez dans l'onglet "Mes annonces"
4. Cliquez sur le bouton "Se faire payer" de l'annonce concernée
5. Renseignez les "codes de réservation" de chaque réservation
6. Validez en cliquant sur "se faire payer"
7. Attention vous devez renseigner votre BIC et votre IBAN ou votre PayPal pour que la demande de paiement soit validée.

Quels sont les remboursements prévus ?

Les remboursements sont possibles en cas d'annulation d'une annonce (par le transporteur) ou d'une réservation (par l'Expéditeur). Les taux de remboursement sont décrits dans la rubrique "Annulation" ci-dessous.

Notez que l'heure limite de réservation = l'heure de départ - 5h et les pourcentages indiquent le niveau de remboursement

	Avant 24h de l'heure limite de réservation			Dans les 24h avant l'heure limite de réservation			Après l'heure limite de réservation		
	Expéditeur	Transporteur	Covalitrans	Expéditeur	Transporteur	Covalitrans	Expéditeur	Transporteur	Covalitrans
Annulation dans les 30 mins après la réservation	Reçoit 100% avec les frais de la plateforme	Reçoit 0%	Reçoit 0%	Reçoit 100% avec les frais de la plateforme	Reçoit 0%	Reçoit 0%	Impossible d'annuler une réservation	Impossible d'annuler une réservation	Impossible d'annuler une réservation
Annulation plus 30 mins après la réservation	Reçoit 100% sans les frais de la plateforme	Reçoit 0%	Reçoit les frais de la plateforme à hauteur de 10%	Reçoit 0%	Reçoit 100% sans les frais de la plateforme	Reçoit les frais de la plateforme à hauteur de 10%	Impossible d'annuler une réservation	Impossible d'annuler une réservation	Impossible d'annuler une réservation
Annulation de l'annonce	Reçoit 100% avec les frais de la plateforme	Reçoit 0%	Reçoit 0%	Reçoit 100% avec les frais de la plateforme	Reçoit 0%	Reçoit 0%	Reçoit 100% avec les frais de la plateforme	Reçoit 0%	Reçoit 0%