



Suivez vos colis

Guide d'utilisation de la plateforme Chronotrace



01 Accédez à Chronotrace



- 1 Rendez-vous sur [Chronopost.fr](https://www.chronopost.fr). Renseignez votre Identifiant et votre Mot de passe en haut à droite de l'écran, puis cliquez sur Se connecter.
- 2 Cliquez sur Chronotrace.

The screenshot displays the Chronopost website. At the top left is the Chronopost logo. On the right, there is a login form with fields for 'Identifiant' and 'Mot de passe', a 'Se connecter' button, and links for 'Mot de passe oublié?' and 'Se créer un compte'. A blue circle with the number '1' is placed over the login form. Below the login form is a banner with a woman's face and the text 'Besoin d'envoyer'. To the right, there is a 'Suivre votre colis' section with a search bar and a 'programmer livraison' button. Below the banner is the 'Mon espace' section, which includes a welcome message, contact information for technical support, and three main navigation buttons: 'Envoyez un colis', 'Chronotrace', and 'Suivre votre colis'. A blue circle with the number '2' is placed over the 'Chronotrace' button. The 'Envoyez un colis' button has the text 'En quelques clics seulement, éditez votre lettre de transport'. The 'Chronotrace' button has the text 'Suivez de très près vos colis avec l'application Chronotrace'. The 'Suivre votre colis' button has the text 'N° colis, N° avis sans espace' and a search icon.



02 Réalisez une recherche rapide



- 1 Vous avez la possibilité de faire une recherche par numéro d'envoi, ou bien par référence expéditeur en cochant votre préférence.
- 2 Entrez le numéro de votre lettre de transport ou la référence expéditeur. 200 envois au maximum peuvent être inclus dans ce champ de recherche.
- 3 Vous avez la possibilité d'afficher les résultats à l'écran ou en CSV en cochant votre préférence.
- 4 Validez la recherche.

Recherche

Recherche rapide sur le(s) compte(s) n° : 00000000

Vous pouvez inclure 200 envois maximum par recherche, en séparant chaque envoi par une virgule ou en appuyant sur la touche entrée.

Le numéro d'envoi est inscrit sur la lettre de transport Chronopost et se compose de 13 à 15 caractères.

La référence expéditeur est le nom que vous avez donné à votre envoi lors de la préparation de la lettre de transport.

2

Référence envoi Référence expéditeur 1

Résultats de recherche : A l'écran En csv (format excel) 3

Valider 4



05 Consultez la preuve de livraison



Depuis la Recherche rapide, après avoir consulté le suivi de votre colis, vous accédez aux informations détaillées.

- 1 Cliquez sur Télécharger au format PDF ou envoyer par email dans le bloc de droite Preuve de livraison, si le document est disponible.
- 2 Si la preuve de livraison n'est pas disponible, cliquez sur Contacter le service client pour ce colis.

Détail de l'envoi XY000000000VF

 S'abonner aux messages automatiques de suivi (MAS)  Extraire le suivi de ce colis  Imprimer le suivi de ce colis

 [Contacter le service client pour ce colis](#)

2

Envoi

Référence : XY000000000VF

Compte : 00000000

Sous-compte : 000

Produit : Chrono Fresh 13

Remis le : 09/07/2021

Date événement : lundi 12/07/2021 08:42

Événement : Colis en cours de livraison

Poids annoncé : 6kg



Créneau de livraison prévu :

Date de livraison estimée : 12/07/2021

Délais d'instance :

Preuve de livraison

Une preuve de livraison est disponible pour cet envoi

 Exporter en PDF  Envoyer par email

1



03 Réalisez une recherche multicritères



Avec la recherche multicritères, vous pouvez suivre vos colis par date d'expédition, statut des colis, numéro de compte utilisé, sous-compte utilisé, nom destinataire, référence destinataire, référence expéditeur, référence destinataire, code postal de destination ou encore pays ou zone géographique d'exportation.

- 1 Affinez votre recherche à l'aide des filtres (non livré, livré, attente).
- 2 Vous avez la possibilité d'afficher les résultats à l'écran ou en CSV en cochant votre préférence.
- 3 Validez la recherche.

Recherche multicritères sur le(s) compte(s) n° : 0000000

Remis entre le ? 10/08/2021 et le ? 11/08/2021

1 Filtre à appliquer ? Non livrés

Compte 10452250 - CHRONOFRESH

Sous-compte ? Chronofresh (1)

Nom destinataire ?

Référence expéditeur ?

Référence destinataire ?

Code postal ?

Pays ou zone(s) géographique(s) d'exportation ?

Par nom Par code pays

Tous les pays
Tous les pays sauf France
AFRIQUE ET MOYEN ORIENT
AMERIQUES
ASIE
EUROPE
OUTRE-MER
AFGHANISTAN
AFRIQUE DU SUD
ALBANIE
ALGERIE

FRANCE

Résultats de recherche : A l'écran En csv (format excel)

2

3 Valider



05 Consultez la preuve de livraison



Depuis la Recherche multicritères, vous pouvez télécharger, recevoir par email ou visualiser la preuve de livraison de vos colis.

- 1 Sélectionnez ou un plusieurs envois de votre recherche en cochant la case en début de ligne.
- 2 Cliquez sur le menu déroulant Preuve de livraison puis sélectionnez Télécharger, recevoir par email ou visualiser.

Résultats de recherche

S'abonner aux MAS

Preuves de livraison


Télécharger

Recevoir par email

Visualiser

Envoi(s) 1 - 2 sur 2
Page 1/1

 Compléter les informations pour donner une consigne

Référence envoi	Référence expéditeur	Remis le	Référence destinataire	Destinataire	CP	Pays	Événement	Complément d'information	Date événement	Lieu
<input checked="" type="checkbox"/>	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼	▲▼
<input checked="" type="checkbox"/> XY00000000VF		16/08/2021 11:21:00		Chronopost Arras	62970	FR	Colis mis à disposition au point de retrait		17/08/2021 04:27:55	ARRAS CHRONOPOST
<input checked="" type="checkbox"/> XY00000000VF		16/08/2021 09:27:00			78114	FR	Colis en cours d'acheminement		17/08/2021 00:41:00	AULNAY SOUS BOIS CHRONOPOST




04 Transmettez une consigne de livraison



- 1 Sélectionnez la lettre de transport pour afficher le détail.
- 2 Pour agir sur la livraison de vos produits alimentaires (reprogrammation, changement d'adresse, retour expéditeur), cliquez sur l'icône dans la colonne Complément d'information.
- 3 Faites votre choix parmi les possibilités proposées et complétez les champs indiqués.


Compléter les informations pour donner une consigne


Référence envoi	Référence expéditeur	Remis le	Référence destinataire	Destinataire	CP	Pays	Événement	Complément d'information	Date événement	Lieu
<input checked="" type="checkbox"/> XY00000000VF	Camille Chronofresh	09/07/2021 8:04:00	Fabrice Chronofresh	Fabrice	75014	FR	Colis en cours d'acheminement	 2	09/07/2021 8:04:00	
<input type="checkbox"/> XY00000000VF	Camille Chronofresh	09/07/2021 8:04:00	Fabrice Chronofresh	Fabrice	75014	FR	Remise du colis annulée par l'expéditeur		09/07/2021 8:04:00	
<input type="checkbox"/> XY00000000VF	Camille Chronofresh	09/07/2021 8:04:00	Fabrice Chronofresh	Fabrice	75014	FR	Remise du colis annulée par l'expéditeur		09/07/2021 8:04:00	


1

Agissez sur votre livraison

Adresse de livraison : Chronofresh, 3 boulevard Romain Rolland 75 014 Paris
Date de livraison : Le jeudi 19 août

 Modifier la date de livraison ▼

 Choisir un point de proximité ▼

 Retourner le colis à l'expéditeur ▼

3



07 Créez votre rapport automatique de suivi (MAS)



Le Rapport Automatique de Suivi (RAS) est un relevé de vos envois que vous paramétrez selon vos besoins et que vous recevez par mail quand vous le souhaitez (fréquence et heure configurables). Vous pouvez paramétrer jusqu'à 10 rapports différents vers 5 destinataires maximum par rapport.

- 1 Cliquez sur S'abonner aux messages automatiques de suivi (MAS)
- 2 Choisissez le critère et entrez votre adresse email puis cliquez sur valider.

Détail de l'envoi XY000000000VF

 S'abonner aux messages automatiques de suivi (MAS)  Extraire le suivi de ce colis  Imprimer le suivi de ce colis
 Contacter le service client pour ce colis

Envoi

Référence : XY340546910VF
Compte : 10452250
Sous-compte : 000
Produit : Chrono Fresh 13
Remis le : 09/10/20 00:00
Date événement : lundi 12/10/2020 08:42
Événement : Colis en cours de livraison
Poids annoncé : 6kg
Créneau de livraison prévu :
Date de la livraison estimée : 12/10/2020
Délais d'instance :

Message automatique de suivi (MAS)

Avec le Message Automatique de Suivi, recevez par mail les informations de suivi de vos envois.

Les champs suivis d'* sont obligatoires

Critère *  suivi complet 

Contact *

Valider



08 Le statut de vos colis



Evènement	Filtres	Définition	Action à réaliser
	Tous les envois	Tous les colis en cours de préparation par l'expéditeur ou traités.	
Remise du colis annulée par l'expéditeur	Annulation commande	Etiquette de transport préparée par l'expéditeur, puis annulée.	
Colis prêt chez l'expéditeur	Préparation expéditeur	Colis préparés par le client mais pas encore remis dans le réseau Chronofresh.	Le colis ne nous a pas encore été confié. Assurez-vous de la présence de ce colis dans vos locaux.
Tri effectué dans l'agence de départ. Colis en cours d'acheminement. Colis en transit. Retard détecté. Colis déposé par l'expéditeur.	Acheminement en cours	Tous les colis en cours d'acheminement.	Suivre le colis sur Chronopost.fr.
Colis en anomalie	Incident colis	Un incident empêche l'achement normal de l'envoi (avarie, marchandises interdites)	Contactez Chronofresh via le service client en ligne.
Tri effectué dans l'agence de distribution. Instruction de livraison reçue.	En préparation pour livraison	Colis préparé pour une nouvelle présentation.	Suivre le colis sur Chronopost.fr.
Livraison reportée de 24 h	Livraison différée	La livraison de votre colis est reportée de 24 h.	Suivre la livraison du colis sur Chronopost.fr.
Colis en cours de livraison	En cours de livraison	Votre colis est en cours de livraison et va être présenté à votre destinataire.	Suivi le colis sur Chronopost.fr



08 Le statut de vos colis



Evènement	Filtres	Définition	Action à réaliser
En attente d'instruction d'informations complémentaires pour nouvelle livraison	En attente	Votre colis nécessite un complément d'information pour permettre sa livraison.	Transmettre une instruction via Chronotrace.com (ou via le service client en ligne si l'instruction n'est pas disponible).
Echec de livraison suite à l'absence du destinataire, avis de passage déposé	Avisé	Le destinataire était absent lors de la présentation du colis.	Transmettre une instruction via Chronotrace.com (ou via le service client en ligne si l'instruction n'est pas disponible).
Colis mis à disposition au point de retrait	Mis à disposition pour retrait	Votre colis a été livré au point de retrait le plus proche. Votre destinataire peut aller retirer son colis.	Votre client reçoit une notification de mise à disposition en point en relai. En cas de demande de sa part, vous pouvez l'informer de la mise à disposition au point de retrait et suivre le retrait de l'envoi sur Chronopost.fr.
Livraison effectuée. Colis remis au destinataire au point de retrait.	Livrés	Colis livrés au destinataire.	Visualiser la preuve de livraison sous chronotrace.com sous un délai minimum de 24h. Contacter le service client en ligne si la preuve de livraison n'est pas disponible dans l'outil ou en cas de contestation.
Colis retourné à l'expéditeur	En retour expéditeur	Votre colis est retourné à l'adresse de l'expéditeur indiquée sur la lettre de transport.	Suivre le colis sur Chronopost.fr.
	Non livrés (Nouvelle instruction de livraison)	Regroupe l'ensemble de vos colis pour lesquels vous pouvez transmettre une instruction.	Transmettre une instruction sur chronotrace.com (ou via le service client en ligne si l'instruction n'est pas disponible).

