



Guide Chronopost.fr

Contactez votre service
client en ligne



Repérez-vous dans le guide

01

**Connectez-vous
sur Chronopost.fr**
[Page 1](#)

02

**Réalisez une
recherche rapide**
[Page 2](#)

03

**Réalisez une recherche
multicritères**
[Page 4](#)

04

**Transmettez
votre demande**
[Page 6](#)

05

**Choisissez l'objet
de votre demande**
[Page 7](#)

06

**Tableau de synthèse :
Suivez vos demandes**
[Page 8](#)

07

**Interprétez les statuts
du tableau de synthèse**
[Page 9](#)

08

**Consultez et transmettez
des informations**
[Page 10](#)

09

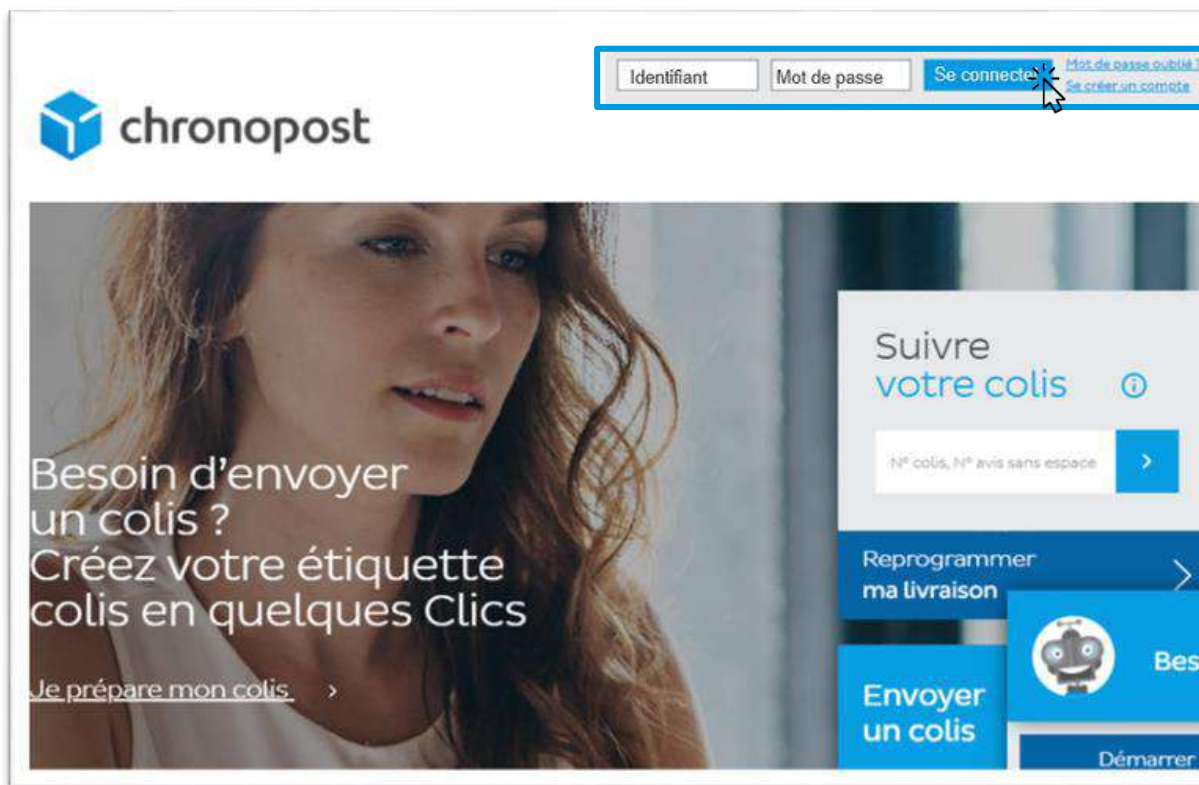
**D'autres
fonctionnalités**
[Page 11](#)

01

Connectez-vous sur Chronopost.fr

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.



*Suite à votre inscription sur Chronopost.fr, vous avez reçu un e-mail afin de confirmer votre adresse e-mail. Vous pouvez alors définir votre mot de passe.

02

Réalisez une recherche rapide

Etape 1

- 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 (XY000000000VF) 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 de les télécharger en format 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.

Référence envoi Référence expéditeur

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

Valider



02

Réalisez une recherche rapide

Etape 2

Accédez au détail du colis en bas de la page et 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](#)

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 :

03

Réalisez une recherche multicritères

Etape 1

Vous pouvez rechercher 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 de les télécharger sous format 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

03

Réalisez une recherche multicritères

Etape 2

1-Sélectionnez la lettre de transport pour afficher le détail.

2-Vous avez la possibilité de transmettre une instruction en cliquant sur Compléter les informations pour donner une consigne.

3-Pour toute autre demande, Cliquez sur Contacter le Service Client pour ce colis

The screenshot shows a tracking interface with a table of shipments and a detailed view of a specific shipment. The table has columns for Réf. envoi, Réf. expéditeur, Remis le, Réf. destinataire, Destinataire, CP, Pays, Evénement, Complément d'information, Date événement, and Lieu. Two rows are visible, both with the event 'Remise du colis annulée par l'expéditeur'. A blue box highlights the first row's reference number 'XY00000000VF' with a '1' in a circle. A button 'Compléter les informations pour donner une consigne' is highlighted with a '2' in a circle. Below the table, a detailed view for 'XY00000000VF' is shown, with a '3' in a circle highlighting the 'Contacter le service client pour ce colis' button.

Réf. envoi	Réf. expéditeur	Remis le	Réf. destinataire	Destinataire	CP	Pays	Evénement	Complément d'information	Date événement	Lieu
<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	

Détail de l'envoi XY00000000VF

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

Envoi

Référence : XY00000000VF
Compte : 00000000
Sous-compte : 000
Produit : Chrono Fresh 13
Remis le : 09/07/2021
Date événement : lundi 12/07/2021 08:42
Evénement : Colis en cours de livraison
Poids annoncé : 6kg
Créneau de livraison prévu :
Date de livraison estimée : 12/07/2021
Délais d'instance :

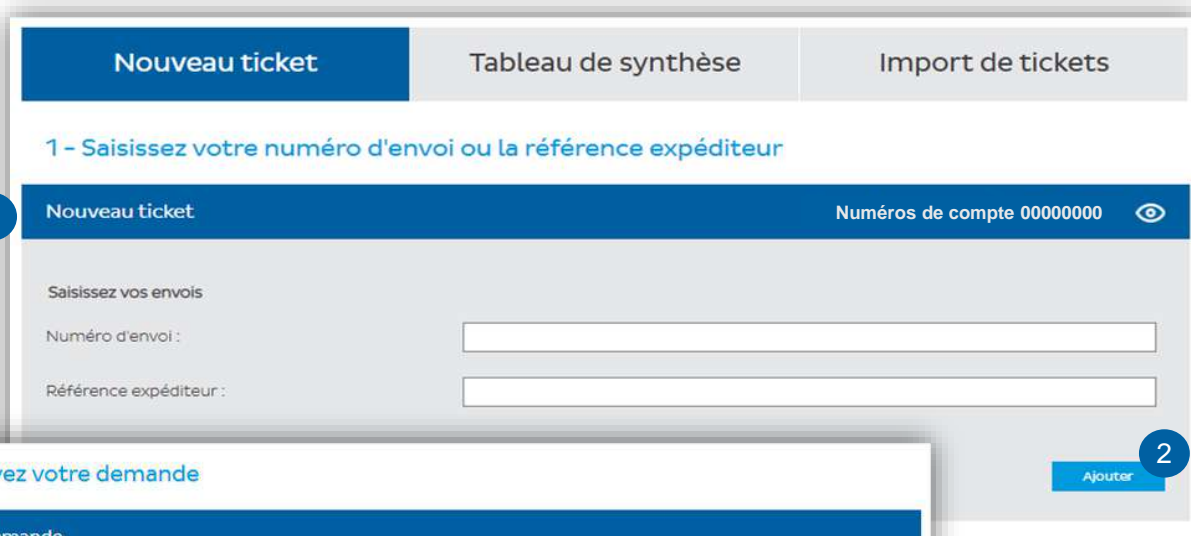


04 Transmettez votre demande

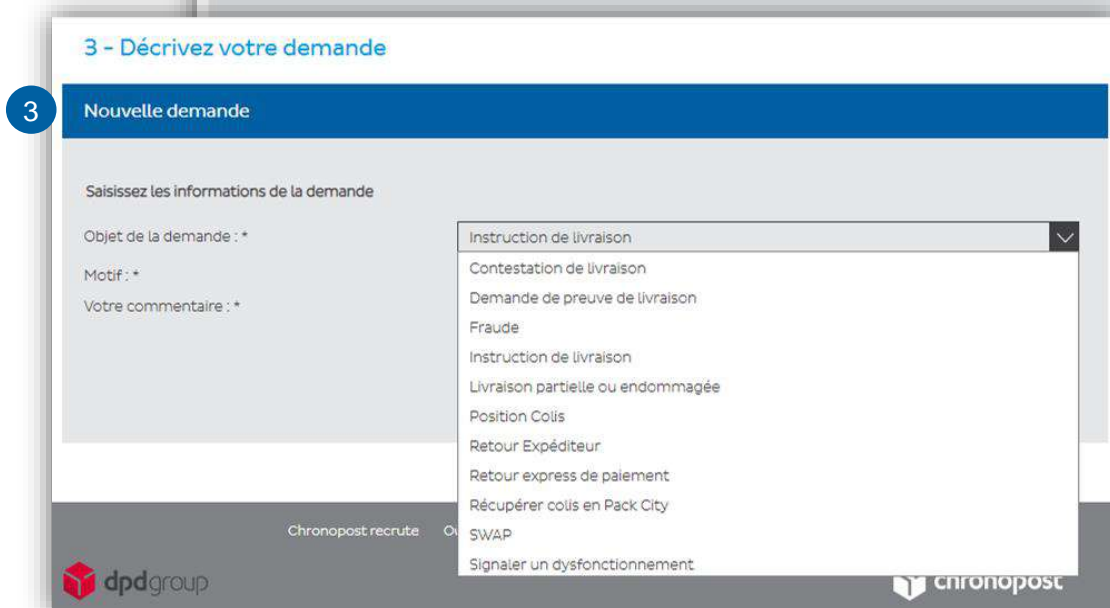
1-Indiquez les informations nécessaires à la création d'un nouveau ticket. Attention, la création d'un ticket n'est possible qu'une fois le colis pris en charge par nos services.

2-Cliquez sur Ajouter

3-Indiquez l'objet de votre demande puis le motif. Rédigez ensuite le commentaire afin de donner plus de précision sur votre demande.



The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form with three tabs: 'Nouveau ticket', 'Tableau de synthèse', and 'Import de tickets'. The 'Nouveau ticket' tab is active. Below the tabs, there is a blue header with the text '1 - Saisissez votre numéro d'envoi ou la référence expéditeur'. A blue bar below the header contains '1 Nouveau ticket' on the left and 'Numéros de compte 00000000' with an eye icon on the right. The main form area has the title 'Saisissez vos envois' and two input fields: 'Numéro d'envoi :' and 'Référence expéditeur :'. A blue 'Ajouter' button with a '2' in a circle is located at the bottom right of the form.



The screenshot shows the 'Nouvelle demande' form with a blue header containing '3 - Décrivez votre demande' and '3 Nouvelle demande'. Below the header, there is a section titled 'Saisissez les informations de la demande' with three input fields: 'Objet de la demande : *', 'Motif : *', and 'Votre commentaire : *'. A dropdown menu is open, showing a list of options: 'Instruction de livraison', 'Contestation de livraison', 'Demande de preuve de livraison', 'Fraude', 'Instruction de livraison', 'Livraison partielle ou endommagée', 'Position Colis', 'Retour Expéditeur', 'Retour express de paiement', 'Récupérer colis en Pack City', 'SWAP', and 'Signaler un dysfonctionnement'. The 'dpdgroup' logo is in the bottom left and the 'chronopost' logo is in the bottom right.



05 Choisissez l'objet de votre demande

La qualification de votre demande permettra un traitement plus efficace.

Demande	Description
Contestation de livraison	Je constate mon colis livré sous Chronotrace mais mon client dit ne rien avoir.
Demande de preuve de livraison	J'ai besoin de la preuve de livraison ou confirmation de livraison.
Fraude	Urgent, je constate une fraude. J'ai besoin que la livraison du colis soit stoppée et qu'il me soit retourné.
Instruction de livraison	Je donne une instruction si l'option sur Chronotrace n'est pas disponible.
Livraison partielle ou endommagée	Je constate un produit manquant dans un colis ou un colis abîmé.
Position colis	Le statut de mon colis n'évolue plus sous Chronotrace (> à 24h).
Retard / hors délais	Je demande le remboursement des frais de transport suite au retard de mon colis.
Retour expéditeur	Je demande un retour expéditeur.
Retour express de paiement	Je bénéficie d'un service (échange de marchandise contre paiement). Je constate une anomalie sur la prestation.
Pack city	Je bénéficie d'un service. Je constate une anomalie sur mon colis remis en consigne.
Signaler un dysfonctionnement	Je signale une anomalie liée à l'attitude du chauffeur, au non respect des procédures (groupage incomplet, relais éloigné, retour abusif..).

06

Suivez vos demandes avec le tableau de synthèse

Retrouvez vos demandes dans le tableau de synthèse.

1-Vous avez la possibilité d'exporter vos tickets en fichier excel pour faire des statistiques.

2-Vous avez la possibilité d'organiser votre tableau de synthèse en modifiant les en-têtes.

Nouveau ticket **Tableau de synthèse** Import de tickets

Recherche avancée / Créer une vue +

Mes tickets

Récemment modifiés Recherche... Modifier les en-têtes

Afficher 10 colis par page

<input type="checkbox"/>	Statut	Ticket	Créé le	Créateur	Objet	Modifier les en-têtes
<input type="checkbox"/>	Résolu	35970477	2021-05-07	demarrage.client@chronofresh.fr	Position Colis	<input checked="" type="checkbox"/> Statut
<input type="checkbox"/>	Résolu	36203960	2021-05-07	demarrage.client@chronofresh.fr	Position Colis	<input checked="" type="checkbox"/> Ticket

N° d'envoi Créé le Créateur Objet Mis à jour par Numéro de contrat Référence expéditeur Référence destinataire Commentaire

Enregistrer



07 Interprétez les statuts du tableau de synthèse

Statut	Description
Crée	Vous venez de créer une demande . Aucune action n'a été effectuée par le service client.
En cours de traitement	Le ticket a été vu par Chronofresh et nécessite un délai de traitement supplémentaire.
En attente d'une réponse client	Chronofresh attend une réponse de votre part (info complémentaire, pièce à fournir etc..)
En attente de traitement	Vous avez répondu et Chronofresh n'a pas encore lu votre réponse.
Résolu	Le ticket a été traité . Chronofresh a répondu à votre demande.
Validé	Vous devez valider le ticket si la réponse apportée par Chronofresh vous convient.
Fermé	Le ticket est validé depuis 30 jours . Il reste consultable dans une vue archive.



08

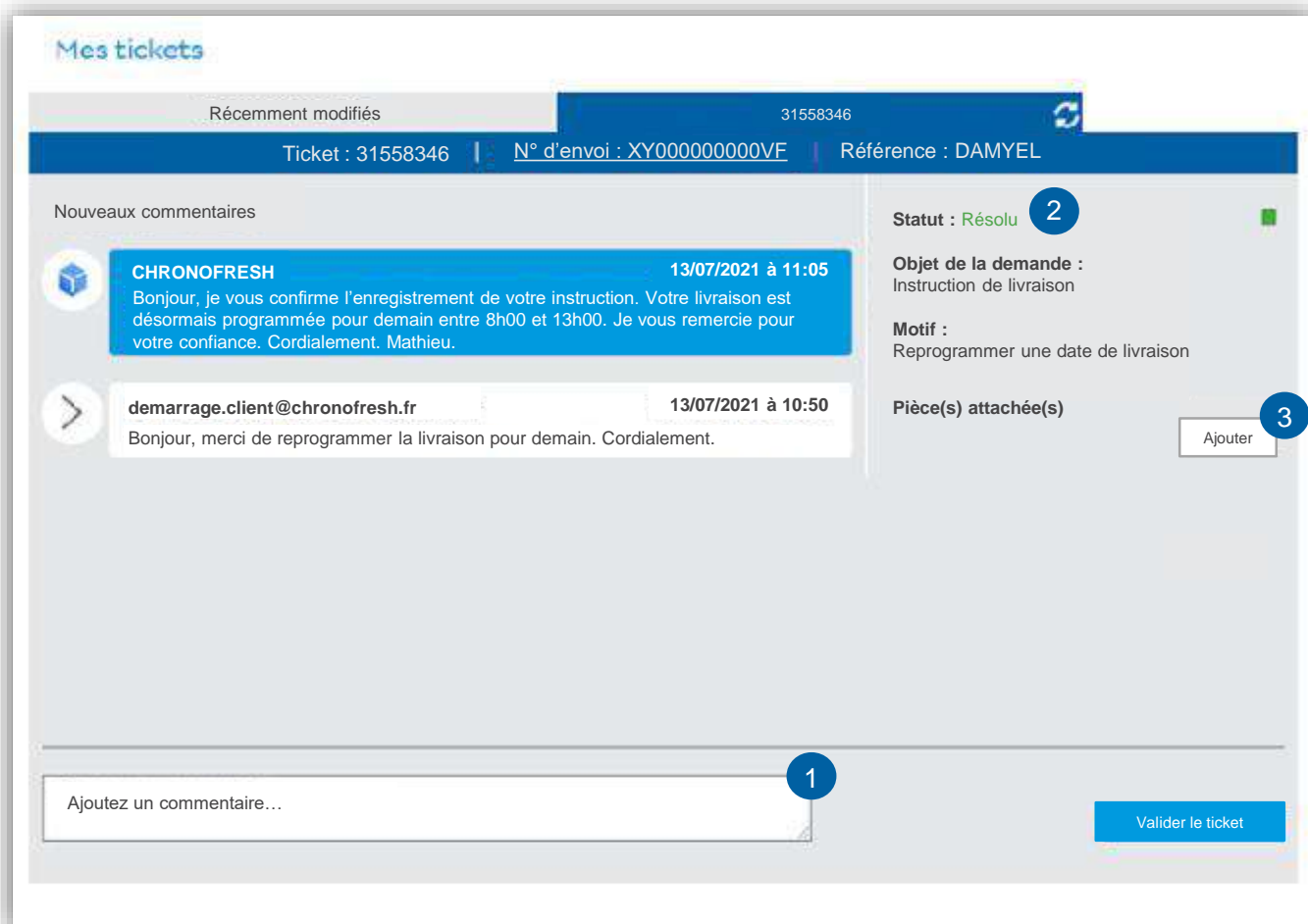
Consultez et transmettez des informations

Après avoir réalisé votre ticket, vous pouvez visualiser le fil de discussion avec le service client. **Veillez à ne pas relancer un ticket non répondu (cela implique un délai de traitement plus long).**

1-Vous pouvez ajouter un commentaire et enregistrer le ticket

2-Pour suivre l'évolution, regardez le statut de votre ticket.

3-Ajoutez ou consultez une pièce-jointe directement dans le suivi de votre ticket.



Mes tickets

Récemment modifiés 31558346

Ticket : 31558346 | N° d'envoi : XY000000000VF | Référence : DAMYEL

Nouveaux commentaires

CHRONOFRESH 13/07/2021 à 11:05
Bonjour, je vous confirme l'enregistrement de votre instruction. Votre livraison est désormais programmée pour demain entre 8h00 et 13h00. Je vous remercie pour votre confiance. Cordialement. Mathieu.

demarrage.client@chronofresh.fr 13/07/2021 à 10:50
Bonjour, merci de reprogrammer la livraison pour demain. Cordialement.

Statut : Résolu 2

Objet de la demande :
Instruction de livraison

Motif :
Reprogrammer une date de livraison

Pièce(s) attachée(s) 3
Ajouter

Ajoutez un commentaire... 1

Valider le ticket



09

D'autres fonctionnalités

Vous pouvez aussi contacter le service client en ligne via « Contactez nous » sur mon espace.

Mon espace

Retrouvez ici tout ce dont vous avez besoin pour gérer votre compte Chronopost. Selon les droits fournis par votre administrateur, vous pourrez éditer vos lettres de transport, suivre vos colis, réserver des Enlèvements sur Demande...

Pour toute question technique, notre hotline se tient à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 18h au 0825 335 345 (0.15€/min)



Envoyez un colis

En quelques clics seulement, éditez votre lettre de transport



Chronotrace

Suivez de très près vos colis avec l'application Chronotrace

Flash infos

02/07/2021 - Actualité internationale
Tour de France 2021

[> Consultez toutes les infos](#)

[> Commandez vos fournitures](#)

[> Découvrir Mon espace](#)

Contactez-nous

Mes demandes au Service clients

Rendez-vous dans un bureau de poste* pour imprimer votre lettre de transport sur un automate d'affranchissement. C'est simple, pratique et sans coût supplémentaire! * 3300 bureaux de poste équipés en France





09

D'autres fonctionnalités

- 1-Vous pouvez créer des vues pour suivre rapidement vos demandes.
- 2-Sélectionnez une période.
- 3-Sélectionnez les critères selon vos besoins.
- 4-Nommez votre vue et enregistrez.

Nouveau ticket **Tableau de synthèse** Import de tickets

1 Recherche avancée / Créer une vue

Recherche avancée

2 Recherche avancée

Date de début :

Date Fin :

Contrat :

Numéro de ticket :

Numéro d'envoi :

Créateur du ticket :

Référence expéditeur :

Référence destinataire :

Objet de la demande : 14 sélectionnés

Statut : 6 sélectionnés

Remboursement : Sélectionnez remboursements...

3 Rechercher

Créer / Supprimer une vue

4 Enregistrez la vue : Nom de la nouvelle vue

Mes vues enregistrées : Mes vues...

Enregistrer

Objet de la demande

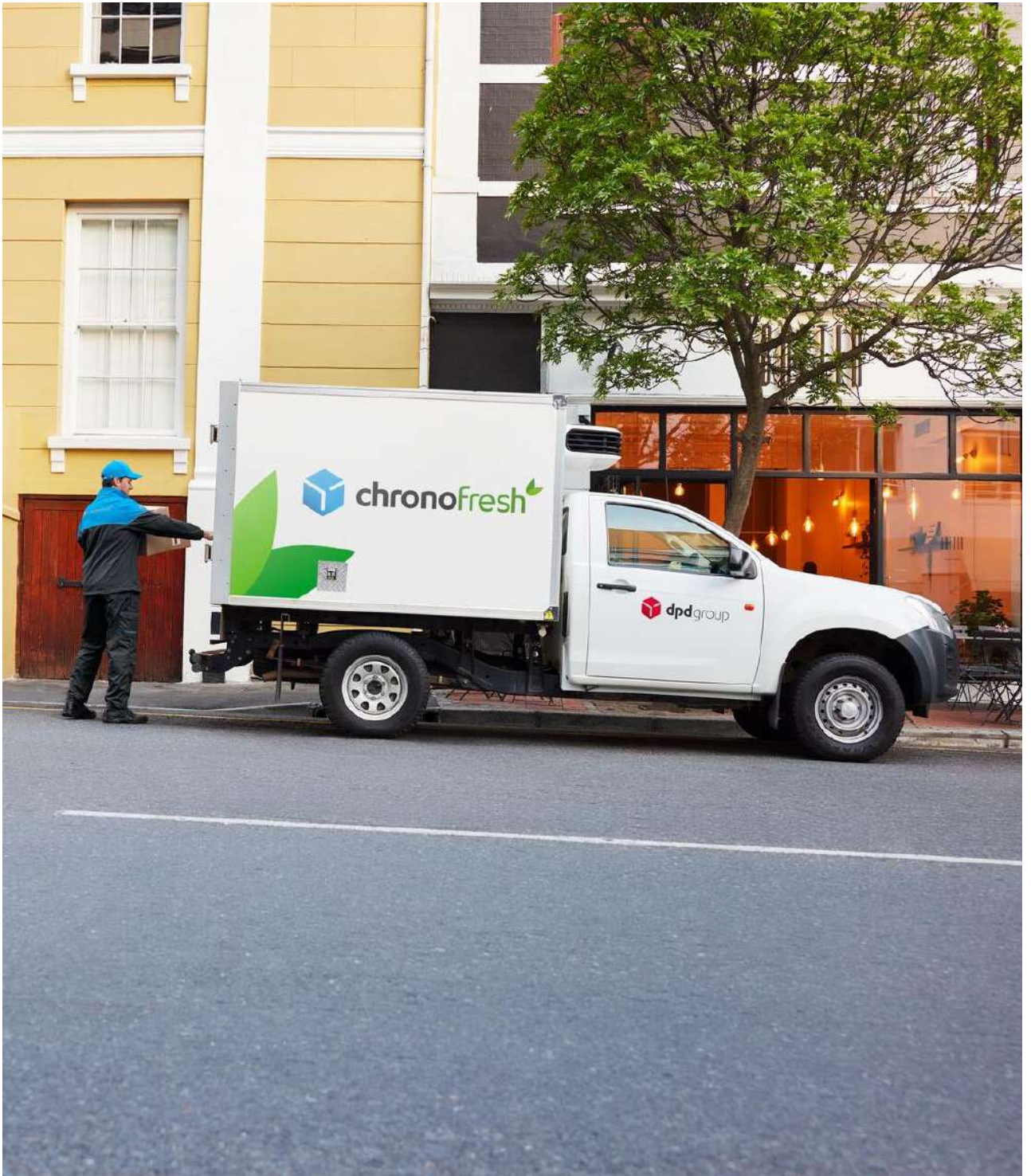
Tous Aucun

- Autre
- Contestation de livraison
- Douanes
- Demande de preuve de livraison
- Fraude
- Instruction de livraison
- Livraison partielle ou endommagée
- Position Colis
- Récupérer Colis en Pack City
- Retour expéditeur

Statut

Tous Aucun

- Créé
- En cours de traitement
- En attente d'une réponse client
- Résolu
- Validé
- Fermé



Chronofresh
3 Boulevard Romain Rolland, 75014 Paris
au capital de 4 701 200 €
509 210 472 RCS Paris

