



Guide Utilisateur Relevo

Bienvenue sur Relevo, la plateforme dédiée à la réservation et au partage de bornes de recharge en entreprise.

Ce guide exhaustif vous accompagnera à travers chaque étape de l'utilisation de notre plateforme.



Révision 1.0

Date de dernière modification : 26/11/2023

Sommaire

1. Inscription et connexion	1
a) Inscription	1
b) Connexion	1
2. Recherche de borne de recharge.....	2
a) Depuis la Page d'Accueil	2
b) Depuis la page « Trouver une Borne »	3
c) Filtrage des résultats	3
3. Réservation de borne de recharge	4
a) Sélection d'une borne	4
b) Politique de réservation.....	4
c) Sélection de la date de réservation	4
d) Créneaux horaires disponibles	5
e) Réservation payante	5
f) Confirmer la réservation.....	5
4. Finalisation de la réservation	6
a) Vérification des détails de la réservation	6
b) Compléter vos informations	6
c) Prix et TVA.....	7
5. Facturation paiement	7
a) Remplir les informations de facturation	8
b) Paiement avec Carte Bancaire.....	8
c) Acceptation des conditions générales	8
d) Commander	8
6. Confirmation de réservation	9
a) Page de confirmation	9
b) Emails de confirmation	9

(1)	Email de confirmation de réservation.....	10
(2)	Email de confirmation de commande	10
(3)	Email de création de clé digitale Parklio™	10
7.	Mes réservations	11
8.	Accès à la réservation.....	11
a)	Accès Parklio	11
b)	Adresse, Horaires, Dépassement.....	12
c)	A ne pas oublier	12
d)	En cas de problème	12
9.	Assistance	13
10.	Annuler Réservation.....	13
a)	Remboursement.....	13

1. Inscription et connexion

a) Inscription

Pour débiter votre expérience avec Relevo, commencez par vous inscrire sur notre plateforme depuis <https://relevo.fr/> ou depuis notre application Relevo sur iPhone en fournissant vos informations personnelles et professionnelles.

- Nom
- Prénom
- Adresse email professionnelle
- Mot de passe

Cela garantira une utilisation sécurisée et personnalisée de nos services.

En vous enregistrant avec votre adresse email professionnelle cela vous permettra d'accéder aux bornes de votre entreprise (à condition que celle-ci ait souscrit au service Relevo) en plus de celles du réseau Relevo.

Veillez à bien confirmer votre inscription en validant votre email.

b) Connexion

Une fois inscrit, connectez-vous à tout moment en utilisant vos identifiants. Assurez-vous de garder ces informations en sécurité pour un accès sans interruption à notre plateforme.

2. Recherche de borne de recharge

Vous pouvez rechercher des bornes de deux manières différentes :

a) Depuis la Page d'Accueil

Naviguez vers la page d'accueil pour découvrir les bornes de recharge disponibles dans votre entreprise ainsi que les bornes partagées sur le réseau Relevo.



Image 1 : Page d'accueil Relevo (web & appli iOS)

b) Depuis la page « Trouver une Borne »

Pour plus de détails, vous pouvez également utiliser la page dédiée "[Trouver une Borne](https://relevo.fr/bornes/)" à l'adresse suivante : <https://relevo.fr/bornes/>. Cette page offre une recherche détaillée pour vous aider à localiser rapidement la borne dont vous avez besoin.

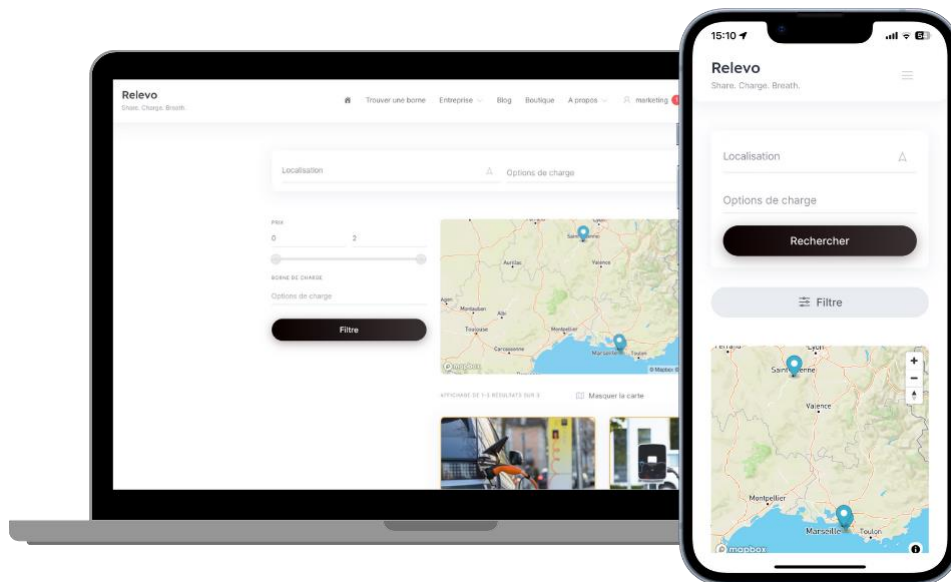


Image 2 : Trouver une borne

c) Filtrage des résultats

Utilisez les filtres disponibles sur les deux pages pour affiner vos recherches en fonction de l'emplacement & du type de borne. Ceci vous permettra de trouver rapidement la borne adéquate.

3. Réservation de borne de recharge

Lorsque vous sélectionnez une borne pour la réservation, suivez attentivement ce processus pour garantir une expérience fluide.

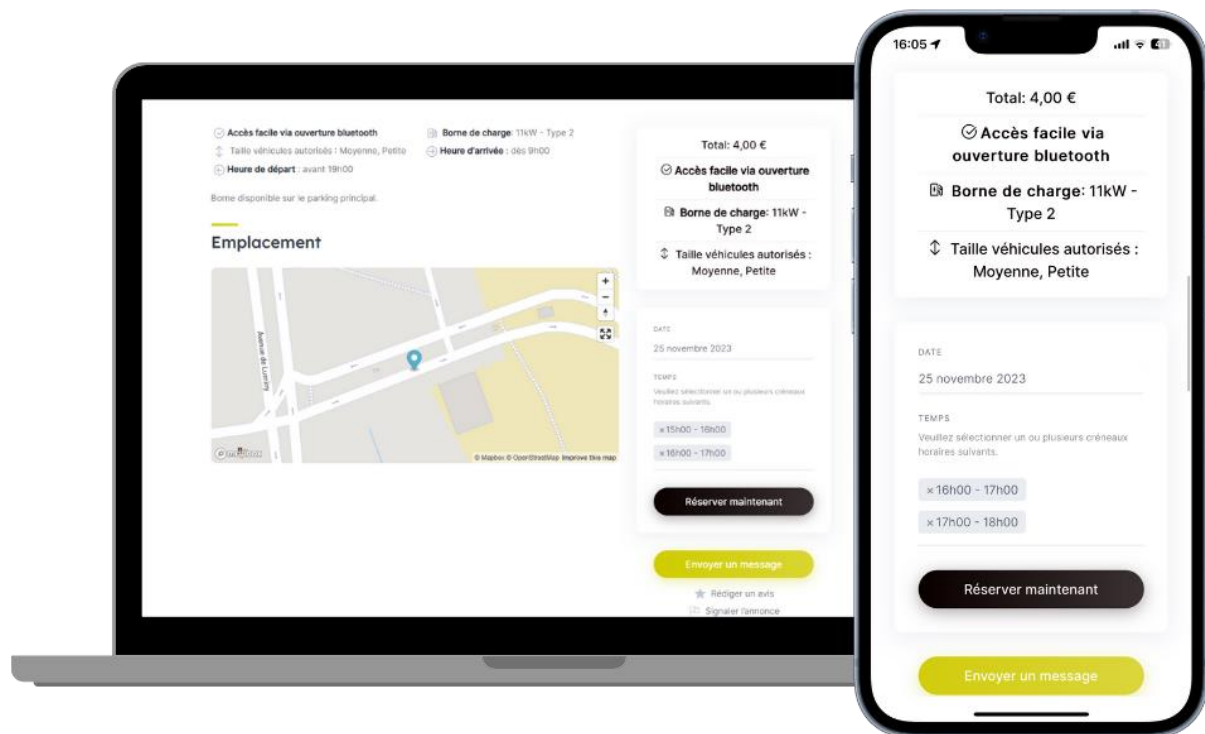


Image 3 : Sélection créneaux réservation

a) Sélection d'une borne

Après avoir choisi une borne, examinez attentivement les détails de l'annonce, comprenant l'heure d'arrivée minimale, l'heure de départ maximale, le type de connecteur, et la puissance. Assurez-vous de lire attentivement la description pour avoir toutes les informations nécessaires.

b) Politique de réservation

La réservation peut être payante ou gratuite selon la politique de l'entreprise. Soyez conscient(e) de cette politique avant de procéder à la réservation.

c) Sélection de la date de réservation

Choisissez la date pour laquelle vous souhaitez effectuer la réservation.

d) Créneaux horaires disponibles

Si des créneaux horaires s'affichent, sélectionnez le créneau qui convient à vos besoins. Notez que si aucun créneau n'est disponible, cela peut signifier que la borne n'est pas disponible ou qu'elle est déjà réservée pour les créneaux horaires souhaités. Dans ce cas, veuillez chercher une autre borne ou un autre créneau.

e) Réservation payante

Si la réservation est payante, le prix affiché correspond à l'heure de réservation. Lors de la réservation, vous serez facturé pour la durée totale réservée. Par exemple, si vous souhaitez réserver une heure et demi, sélectionnez deux créneaux d'une heure, et vous serez facturé pour 2 heures de réservation. Il n'est pas possible de réserver par des créneaux plus petits.

f) Confirmer la réservation

Une fois que vous avez sélectionné la date et les créneaux horaires appropriés, appuyez sur "Réserver Maintenant" pour confirmer votre réservation.

4. Finalisation de la réservation

Après avoir appuyé sur "Réserver Maintenant", suivez ces étapes pour finaliser votre réservation.

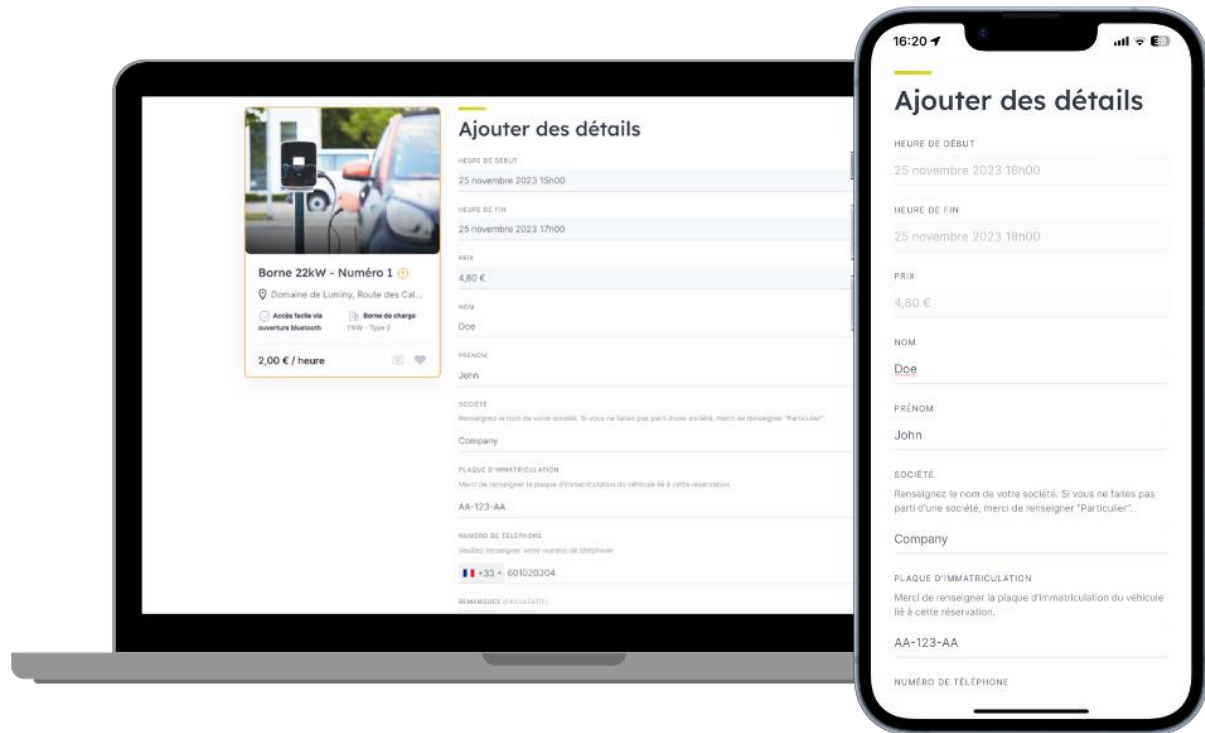


Image 4 : Détails réservation

a) Vérification des détails de la réservation

Après avoir cliqué sur "Réserver Maintenant", veuillez vérifier attentivement les détails de votre réservation. Assurez-vous que l'heure, la date, et la durée de la réservation correspondent à vos besoins.

b) Compléter vos informations

Complétez les informations nécessaires pour la réservation :

- **Nom**
- **Prénom**
- **Société** (Si vous réservez en tant que particulier, veuillez indiquer "particulier" dans ce champ)

- **Plaque d'immatriculation**
- **Numéro de téléphone**

Ces informations permettront à la société d'identifier la personne effectuant la réservation et de vous contacter en cas de problèmes ou pour toute communication importante.

c) Prix et TVA

Notez que le prix affiché comprend la TVA. Pour les annonces payantes, des frais de service de 0.50€ seront ajoutés à votre réservation.

5. Facturation paiement

Après avoir complété les informations et accepté les termes et conditions, appuyez sur le bouton "Procéder au Paiement" pour finaliser la réservation. Vous serez redirigé(e) vers la plateforme de paiement sécurisée.

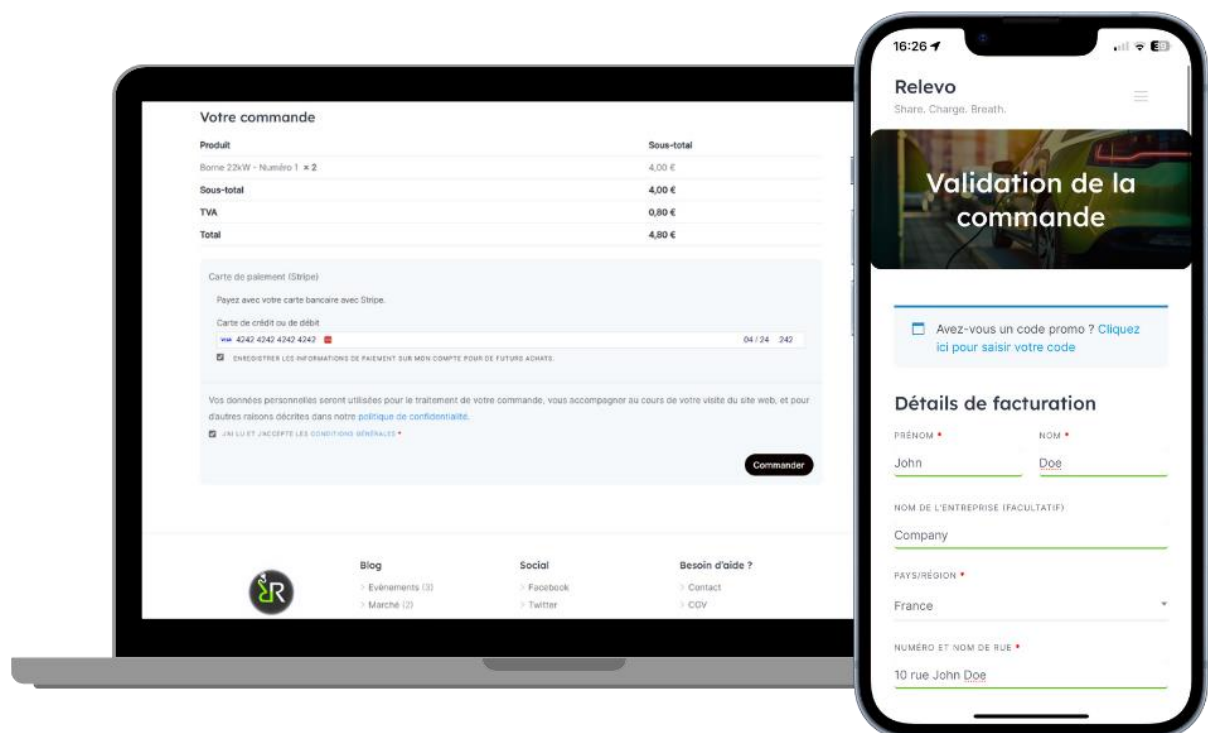


Image 5 : Facturation & Paiement

a) Remplir les informations de facturation

Avant de procéder au paiement, veuillez remplir les informations de facturation qui seront enregistrées pour les futures réservations :

- **Nom**
- **Prénom**
- **Adresse personnelle ou professionnelle**
- **Code Postal (CP)**
- **Numéro de téléphone**
- **Société**

Ces informations contribueront à simplifier le processus de réservation pour vos futures utilisations de Relevo.

b) Paiement avec Carte Bancaire

Saisissez les détails de votre carte bancaire pour effectuer le paiement en toute sécurité.

Si vous souhaitez enregistrer vos informations bancaires pour des réservations futures, cochez la case "Enregistrer les informations de paiement sur mon compte pour de futurs achats". Cela simplifiera le processus pour vos prochaines réservations.

c) Acceptation des conditions générales

Cochez la case confirmant que vous avez lu et accepté les conditions générales de la réservation. La compréhension et l'acceptation de ces conditions sont essentielles pour finaliser le processus de paiement.

d) Commander

Après avoir rempli toutes les informations nécessaires, cochez les cases appropriées, puis cliquez sur le bouton "Commander" pour finaliser la transaction.

Note: La prise en charge d'Apple Pay sera prochainement intégrée dans l'application iOS pour une expérience de paiement encore plus pratique.

En cas de questions ou de problèmes lors de ce processus, n'hésitez pas à contacter notre service client via la rubrique "Contactez-nous".

Nous vous remercions pour votre réservation sur Relevo et vous souhaitons une agréable expérience de recharge !

6. Confirmation de réservation

Félicitations ! Votre réservation a été confirmée. Suivez ces étapes pour accéder aux détails de votre réservation et recevoir les emails de confirmation.

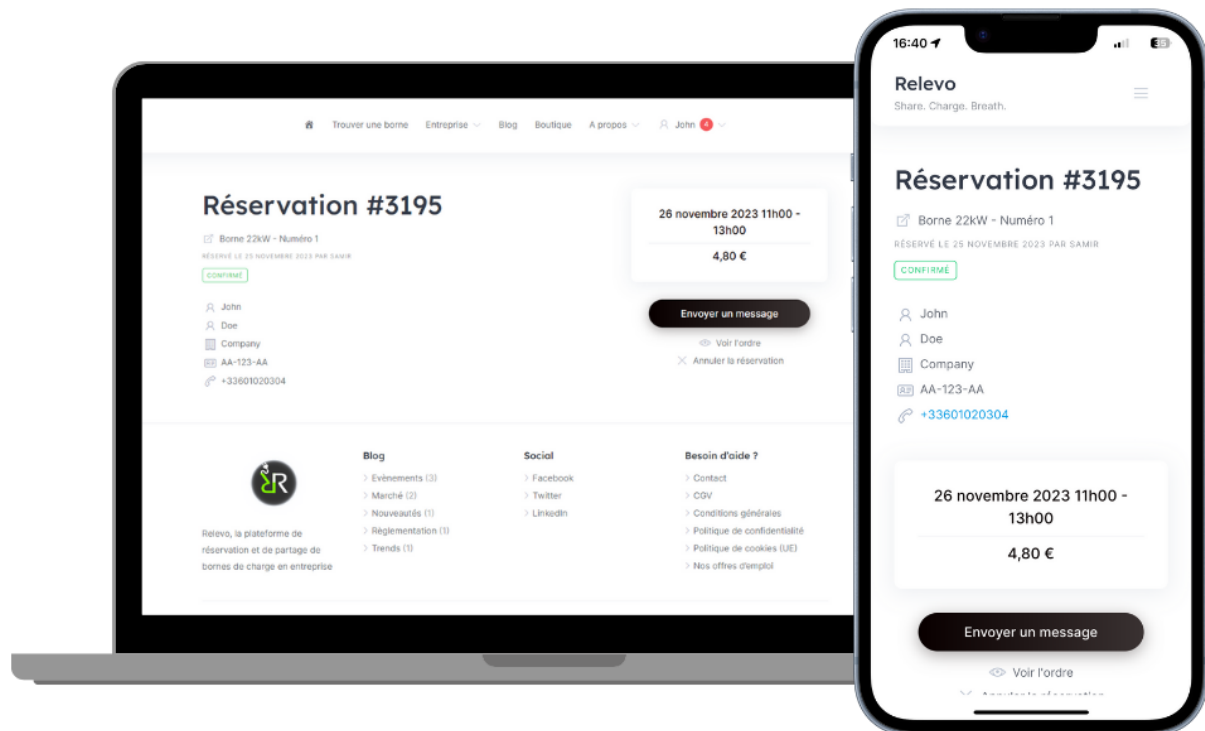


Image 6 : Réservation confirmée

a) Page de confirmation

Une fois le paiement effectué, vous serez redirigé(e) vers la page de confirmation de réservation. Vous pourrez cliquer sur le bouton "Voir la Réservation" pour consulter les détails de celle-ci.

b) Emails de confirmation

Parallèlement, vous recevrez plusieurs emails importants :

(1) Email de confirmation de réservation

Un email intitulé "Votre réservation est confirmée" sera envoyé, comprenant les détails suivants :

- Date et heure de la réservation
- Immatriculation de votre véhicule
- Adresse de la borne
- Instructions d'accès
- Lien vers l'application Parklio Connect (si la borne est équipée de cette technologie) pour en déverrouiller l'accès.

(2) Email de confirmation de commande

Un email intitulé "Votre Commande sur Relevo a été reçue" sera envoyé, fournissant un récapitulatif de votre paiement.

(3) Email de création de clé digitale Parklio™

Un email intitulé "You've Been Sent Digital Keys for Parklio™ Product!" sera envoyé, contenant les instructions pour créer une clé digitale. Cette clé vous permettra d'ouvrir l'accès à votre borne via l'application Parklio. **Assurez-vous de télécharger l'application et de créer un compte avec la même adresse email associée à votre compte Relevo pour utiliser la clé digitale.**

7. Mes réservations

La rubrique "Mes Réservations" vous offre un aperçu complet de toutes vos réservations passées et actuelles sur Relevo. Suivez ces étapes pour accéder à cette fonctionnalité :

1. Connectez-vous à votre compte Relevo.
2. Sur le site web, cliquez sur la flèche à droite de votre identifiant pour afficher le menu déroulant & cliquez sur réservations.

Sur l'application mobile, cliquez sur le menu hamburger en haut à droite ☰, puis sur la flèche à droite de votre identifiant pour afficher le menu déroulant & cliquez sur réservations.

3. Vous y trouverez un récapitulatif de toutes vos réservations.

Cette rubrique vous permet de gérer efficacement votre historique de réservations, de suivre vos prochaines utilisations, et de consulter toutes les informations pertinentes.

8. Accès à la réservation

a) Accès Parklio

Si la borne réservée est équipée de la technologie Parklio™, suivez ces instructions pour accéder à la réservation :

1. Téléchargez l'application Parklio™ depuis l'App Store ou depuis Google Play.
2. Créez un compte avec la même adresse email associée à votre compte Relevo.
3. Vous devrez retrouver dans l'onglet « **Clés partagées** », votre clé digitale pour ouvrir l'accès à la borne de charge.
4. Veillez à bien activer votre Bluetooth.
5. Il suffit de cliquer sur votre réservation qui s'est affichée lorsque vous êtes à moins de 10m de la borne de charge.
6. Puis cliquer sur la flèche bleue pour ouvrir la barrière qui sécurise l'accès.

7. Vous pouvez désormais stationner sur la place et charger votre véhicule selon les instructions données lors de la réservation.
8. En cas de problème, veuillez nous contacter.

b) Adresse, Horaires, Dépassement

Pour accéder à l'adresse de la borne, ses horaires d'ouverture, et les informations relatives aux éventuels dépassements, suivez ces étapes :

1. Consultez la page de confirmation de réservation ou le mail de confirmation pour obtenir l'adresse exacte de la borne et les horaires de votre réservation.
2. En cas de dépassement de la durée réservée, merci de bien vouloir réserver un nouveau créneau si disponible, ou de déplacer votre véhicule pour laisser la place libre pour la prochaine réservation.

En cas de manque de respect des horaires de réservations, nous nous réservons le droit de vous facturer 2€ la minute au-delà de 10mn de dépassement. En cas de dépassement répété, nous nous réservons le droit de bannir votre compte de la plateforme.

c) A ne pas oublier

Avant d'accéder à la borne réservée, veuillez à respecter les consignes suivantes :

- Respectez les horaires de réservation.
- Suivez les instructions d'accès fournies lors de la confirmation de réservation.
- Assurez-vous de respecter les règles établies par l'entreprise propriétaire de la borne.
- La barrière se fermera automatiquement après votre départ.

d) En cas de problème

En cas de problèmes d'accès, de bornes défectueuses, ou d'autres difficultés, contactez immédiatement le service client Relevo via la rubrique "Contact".

9. Assistance

Si vous rencontrez des problèmes, avez des questions ou avez besoin d'assistance, notre équipe dévouée est là pour vous aider. Suivez ces étapes :

1. Allez à la rubrique "Contact" dans votre tableau de bord Relevo.
2. Utilisez le formulaire de contact pour décrire votre problème ou posez vos questions.
3. Nous traiterons votre demande dans les plus brefs délais et vous fournirons l'aide nécessaire.

Nous sommes là pour vous assurer une expérience de recharge sans tracas.

10. Annuler Réservation

Pour annuler une réservation, suivez ces étapes :

1. Accédez à la rubrique "Mes Réservations" dans votre compte Relevo.
2. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur l'option d'annulation et suivez les instructions fournies.
4. Consultez les conditions d'annulation pour toute information sur les éventuels frais.

a) Remboursement

Pour toute demande de remboursement suite à une annulation, veuillez contacter notre service client via la rubrique "Contact" en fournissant les détails de votre annulation. Nous traiterons votre demande dans les plus brefs délais.

Nous espérons que ces informations simplifieront votre expérience avec Relevo. En cas de questions supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter via la rubrique "Assistance". Bonne recharge !