

MY CARROSSE

Frequently **A**sked **Q**uestions

Comment utiliser le service My Carrosse ?

Veillez télécharger l'application My Carrosse sur votre Smartphone via l'App Store ou Google Play, ou utiliser le site internet, et par la suite vous pouvez vous inscrire et commander une course.

Comment est calculé le prix des courses ?

My Carrosse propose uniquement des prix forfaitaires connus à l'avance.

Le prix de la course est calculé et déterminé en avance par un algorithme qui prend en compte la distance de votre trajet, du trafic routier et de la gamme de véhicule choisi.

Dans quelle zone géographique puis-je utiliser My Carrosse ?

Vous pouvez utiliser le service My Carrosse par principe sur toute la France à condition d'avoir des chauffeurs disponibles.

Suis-je informé de l'arrivée du chauffeur ?

Dès que votre commande est acceptée par un chauffeur, vous pouvez suivre son approche en temps réel sur l'application My Carrosse, et une fois le chauffeur arrivé à l'adresse de prise en charge, vous recevez une notification sur votre Smartphone

L'attente du chauffeur est -elle facturée ?

- Vous bénéficiez de 5 minutes d'attente gratuite après l'arrivée du chauffeur à l'adresse de prise en charge, au delà vous êtes facturés des frais d'attente
- Pour les commandes au départ d'aéroports vous bénéficiez de 15 minutes d'attente gratuite à partir de l'arrivée du chauffeur au lieu de prise en charge, au delà vous êtes facturés des frais d'attente.
- Si vous n'avez pas prévenu de vous attendre et ou Sans nouvelles de votre part, au delà de 8 minutes d'attente, le chauffeur est libre de quitter les lieux.

Comment contacter le chauffeur ?

Une fois votre commande acceptée, vous pouvez visualiser sur l'application My Carrosse, les infos afférentes au chauffeur qui effectue la prestation, et vous pouvez le contacter directement via l'application My Carrosse.

Comment est effectué le paiement de ma course ?

Sur la carte bancaire que vous avez indiqué, à la fin de la prestation vous êtes débité automatiquement de manière sécurisée du montant final de la course ; et la facture de votre course vous est envoyée à votre adresse mail.

Le paiement est t-il sécurisé ?

Toutes vos coordonnées de paiement sont enregistrées de manière cryptées et sécurisées. Vos transactions sont sécurisées par notre opérateur monétique, même My Carrosse ne connaît, ni ne détient à aucun moment vos coordonnées de moyens de paiement.

Quelles sont les gammes de véhicules proposées My Carrosse ?

Vous avez le choix entre 4 gammes différentes allant de la gamme Berline Access (Berline + économique), Berline Premium (Berline), Van (Véhicule 9 places), Moto

Puis-je modifier ma commande ?

- La modification d'une commande est gratuite dans les 5 minutes suivant une commande immédiate, et 30 minutes avant l'heure de départ prévu pour une commande « plus Tard » (commande en avance), au dehors de ces temps impartis des frais vous seront facturés.
- Vous pouvez effectuer cette modification simplement en annulant la course en question et vous commandez une nouvelle course.

Puis-je annuler ma commande ?

Il est possible d'annuler votre commande gratuitement 5 minutes après la validation d'une commande immédiate, et 30 minutes avant l'heure de départ prévu pour une commande « plus Tard » (commande en avance) au-delà des 5 minutes et 30 minutes avant l'heure de départ prévu pour une commande « plus Tard » (commande en avance), des frais d'annulation vous seront facturés au vu du déplacement que le chauffeur aurait déjà engagé.

Puis-je évaluer le service ou le chauffeur ?

En fin de course, sur l'application My Carrosse, vous avez la possibilité de laisser un commentaire à propos de la prestation et du chauffeur.

Est t-il possible de commander un véhicule pour une autre personne ?

Il est aussi simple et possible de le faire en indiquant l'adresse de départ de cette personne pour laquelle vous commandez.

Ya t-il des tarifs différents la nuit ?

Non le système de tarification reste le même que ce soit le jour ou la nuit.

Comment faire si j'ai oublié mon mot de passe ?

Vous avez la possibilité de réinitialiser votre mot de passe directement sur L'application ou sur le site web My Carrosse en cliquant sur « Mot de passe oublié » dans la page de connexion et en suivant les instructions.

Comment consulter l'historique de mes courses ?

Vous pouvez consulter l'historique de vos courses sur l'application My Carrosse, et de manière plus détaillée en se connectant sur votre espace client du site web My Carrosse.

Est t-il possible de se déplacer avec un animal ?

Oui, à condition qu'en terme de gabarit, cela ne pose un problème.

Veuillez indiquer tout de même une note au chauffeur lors de votre commande, pour qu'il soit avisé et éviter un désappointement.

Un montant différent du prix de la commande à été débité, quelle est la raison ?

Cela est possible en cas de frais d'attentes facturés et ou de détours importants, de changements de destinations rallongeant en terme de distance non prévus dans le devis lors de la commande initiale.

Si vous avez d'autres questions, merci d'envoyer vos questions à l'adresse email : contact@mycarrosse.com