GUIDE UTILISATEUR

Espace client

Carte Carburant Pro

Intermarché

Un outil de gestion dédié pour le suivi de votre compte et de vos cartes 24h/24 et 7j/7, en toute simplicité !

INFORMATIONS

Votre espace client a fait peau neuve !

- Soucieux de toujours vous satisfaire, nous avons oeuvré pour vous proposer un graphisme **plus moderne et intuitif**

- **De nouvelles fonctionnalités sont disponibles** sur votre espace client :

  - La **commande et le suivi de votre commande de cartes sont dorénavant simplifiés**
  - La **gestion des données de votre entreprise** est désormais possible
  - La **FAQ** vous permettra de répondre de façon précise à toutes vos questions
  - Un **formulaire de contact** a été mis en place si vous rencontrez un problème

- Ce guide détaillé permet de vous **accompagner pas à pas dans votre navigation en toute simplicité**

SOMMAIRE

Prise en main

- Se connecter et se déconnecter P5 - 6
- Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal P7
- Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil P8

Gestion des cartes

- Consulter et exporter la liste de ses cartes P10
- Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension P11
- Commander des cartes en ligne P12 - 13

Facturation & transactions

- Consulter ses transactions P15
- Télécharger ses transactions P16
- Consulter et télécharger ses factures P17

Informations de votre entreprise

- Consulter et modifier ses informations P19

Contact & FAQ

- Consulter la FAQ P21
- Contacter nos équipes via le formulaire de contact P22

SOMMAIRE

Prise en main

- Se connecter et se déconnecter P5 - 6
- Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal P7
- Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil P8

Gestion des cartes

- Consulter et exporter la liste de ses cartes P10
- Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension P11
- Commander des cartes en ligne P12 - 13

Facturation & transactions

- Consulter ses transactions P15
- Télécharger ses transactions P16
- Consulter et télécharger ses factures P17

Informations de votre entreprise

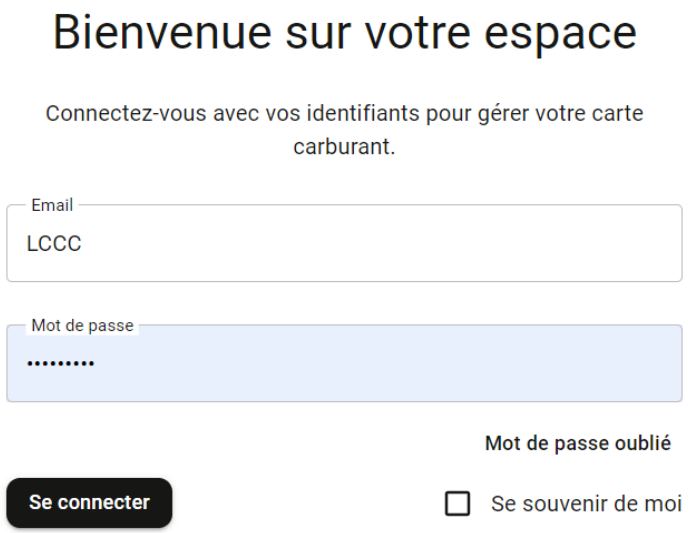
- Consulter et modifier ses informations P19

Contact & FAQ

- Consulter la FAQ P21
- Contacter nos équipes via le formulaire de contact P22

PRISE EN MAIN

Se connecter à l'espace client



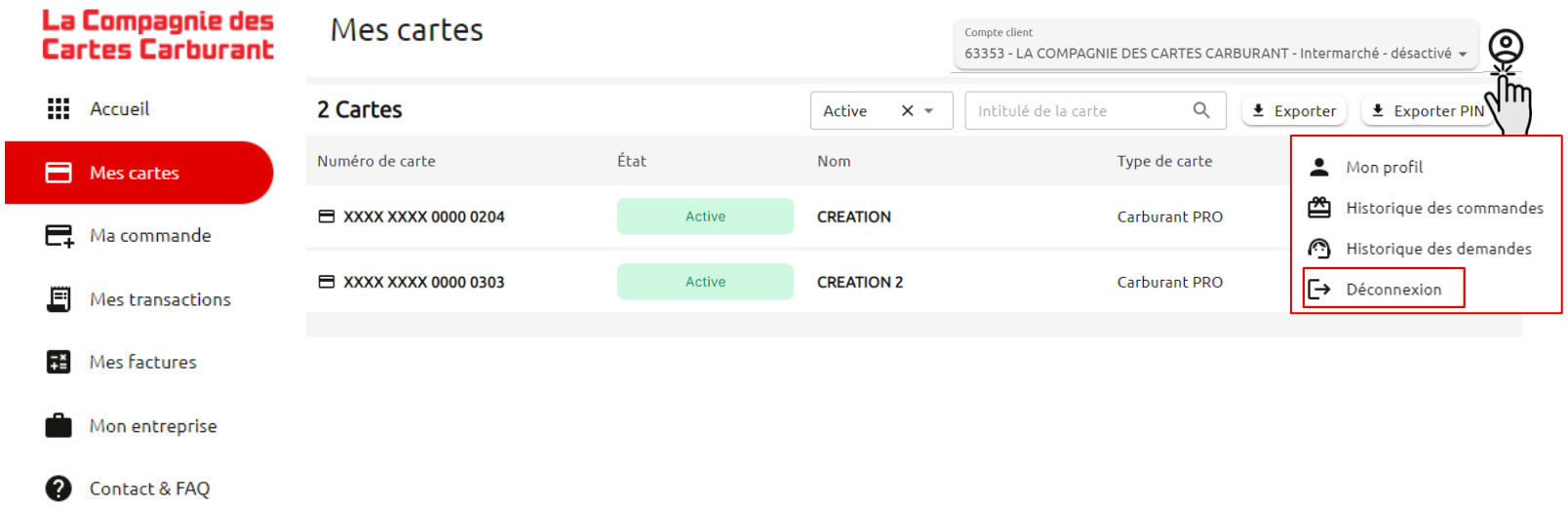
- **Rendez-vous sur :**

https://client.lacartecarburant.com/

- **Renseignez votre login et votre mot de passe. Ils vous ont été communiqués par email**
- **S'il s'agit de votre première connexion, il vous sera demandé de personnaliser votre mot de passe**, par mesure de sécurité
- **Remarques** :
  - Votre mot de passe devra être personnalisé à la première connexion. Il doit contenir entre 7 et 10 caractères avec :
  - Au moins une lettre
  - Au moins un chiffre
  - Au moins un symbole (+$@/.*)
  - Par exemple : carburant1?
- **Pensez bien à conserver votre nouveau mot de passe**
- En cas d'oubli, vous pouvez renseigner votre login (adresse mail) puis cliquer sur le lien « Mot de passe oublié ». Un nouveau mot de passe temporaire vous sera transmis par email

PRISE EN MAIN

Se déconnecter de l'extranet

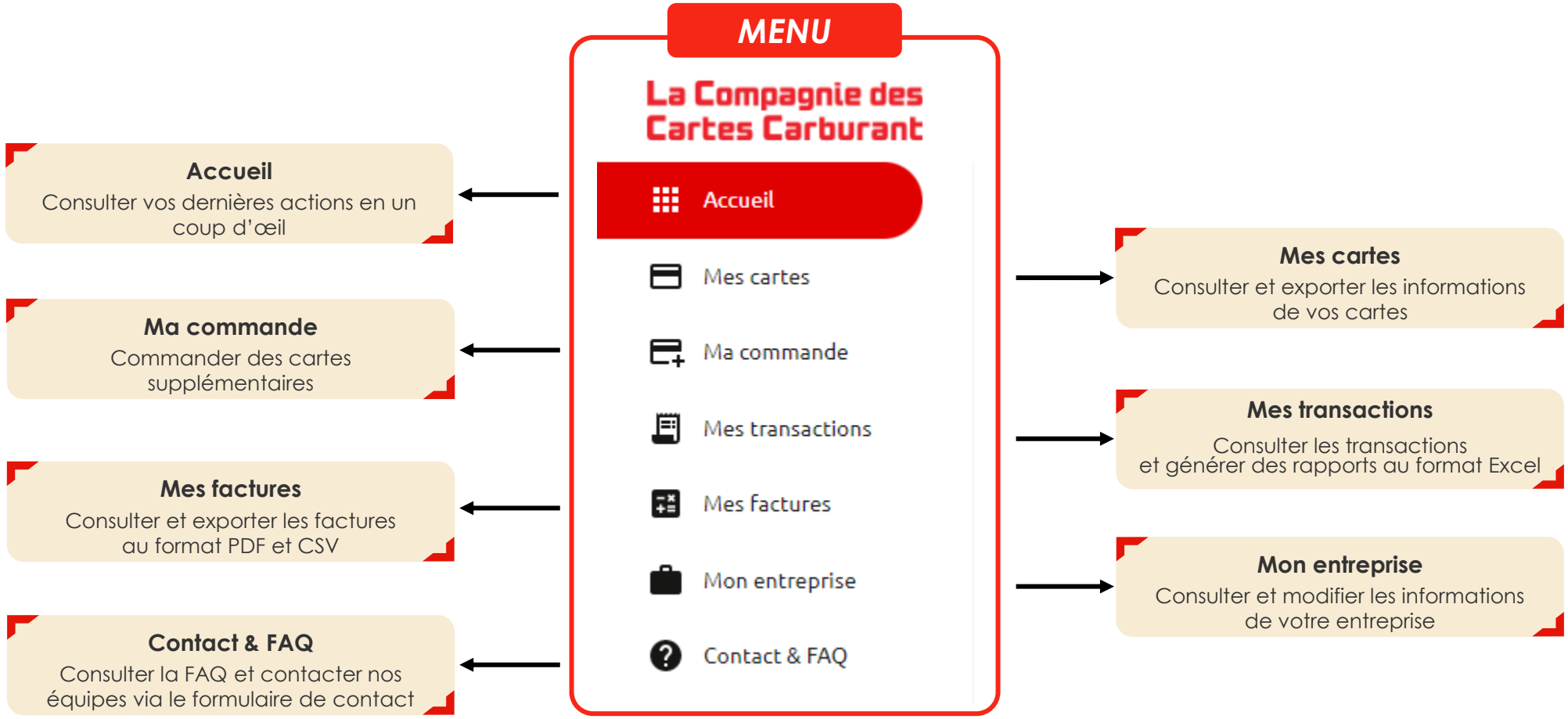


- Cliquez sur puis sur Déconnexion situé en haut à droite de votre écran

- Vous serez ensuite redirigé vers la page d'accueil de l'espace client. Elle vous permettra de vous connecter à nouveau si vous le souhaitez

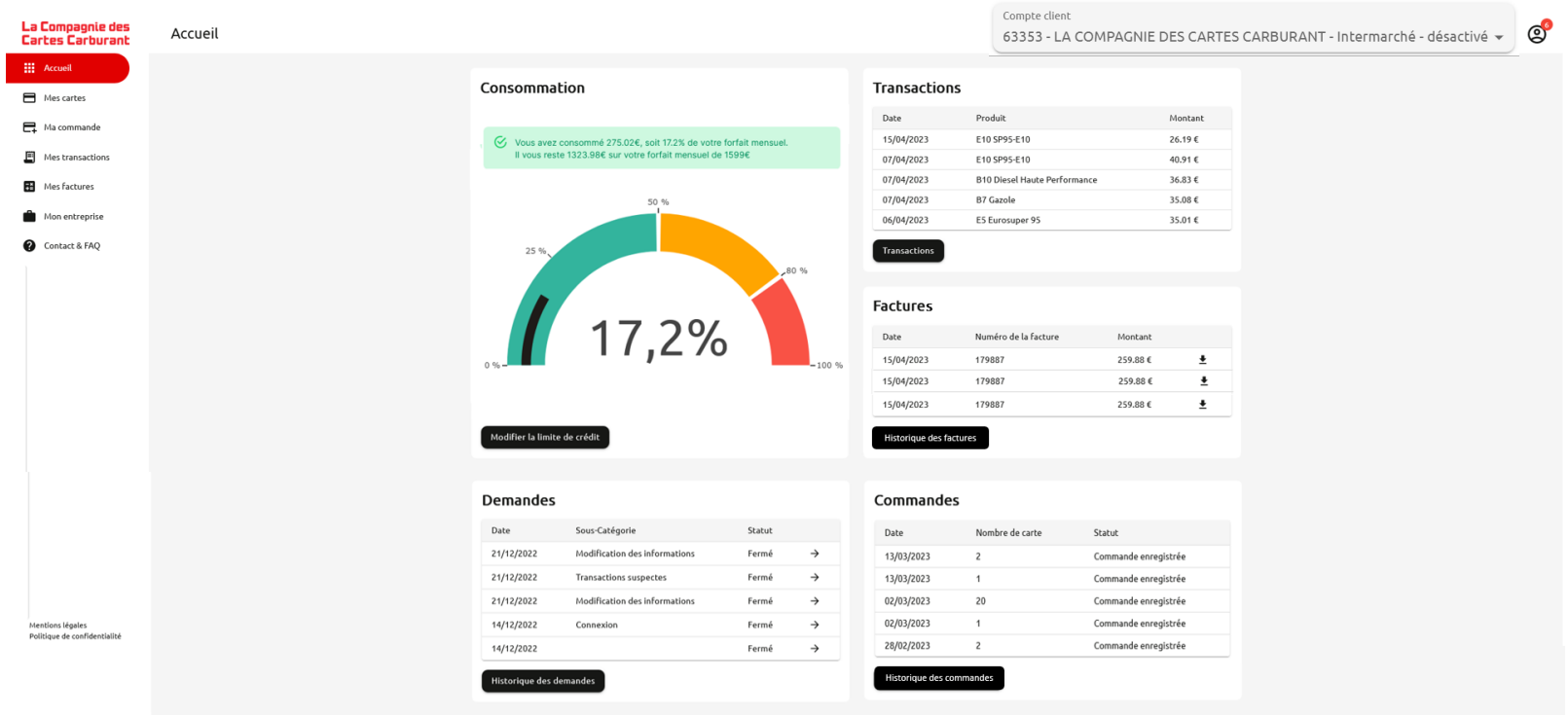
PRISE EN MAIN

Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal



PRISE EN MAIN

Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil



- Voici l'écran d'accueil de votre espace client
- Il présente un tableau de bord dynamique vous facilitant l'accès aux rubriques suivantes :
  - **Consommation :** Contrôlez vos dépenses grâce à la jauge consommation globale de votre compte
  - **Demandes :** Suivez facilement vos derniers échanges avec le Service Clients
  - **Transactions :** Retrouvez le détail de vos dernières opérations en un coup d'oeil
  - **Factures :** Visualisez directement le montant de vos dernières factures et téléchargez-les avec le bouton ⬇
  - **Commandes :** Suivez l'état d'avancement de vos dernières commandes de cartes

SOMMAIRE

Prise en main

- Se connecter et se déconnecter P5 - 6
- Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal P7
- Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil P8

Gestion des cartes

- Consulter et exporter la liste de ses cartes P10
- Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension P11
- Commander des cartes en ligne P12 - 13

Facturation & transactions

- Consulter ses transactions P15
- Télécharger ses transactions P16
- Consulter et télécharger ses factures P17

Informations de votre entreprise

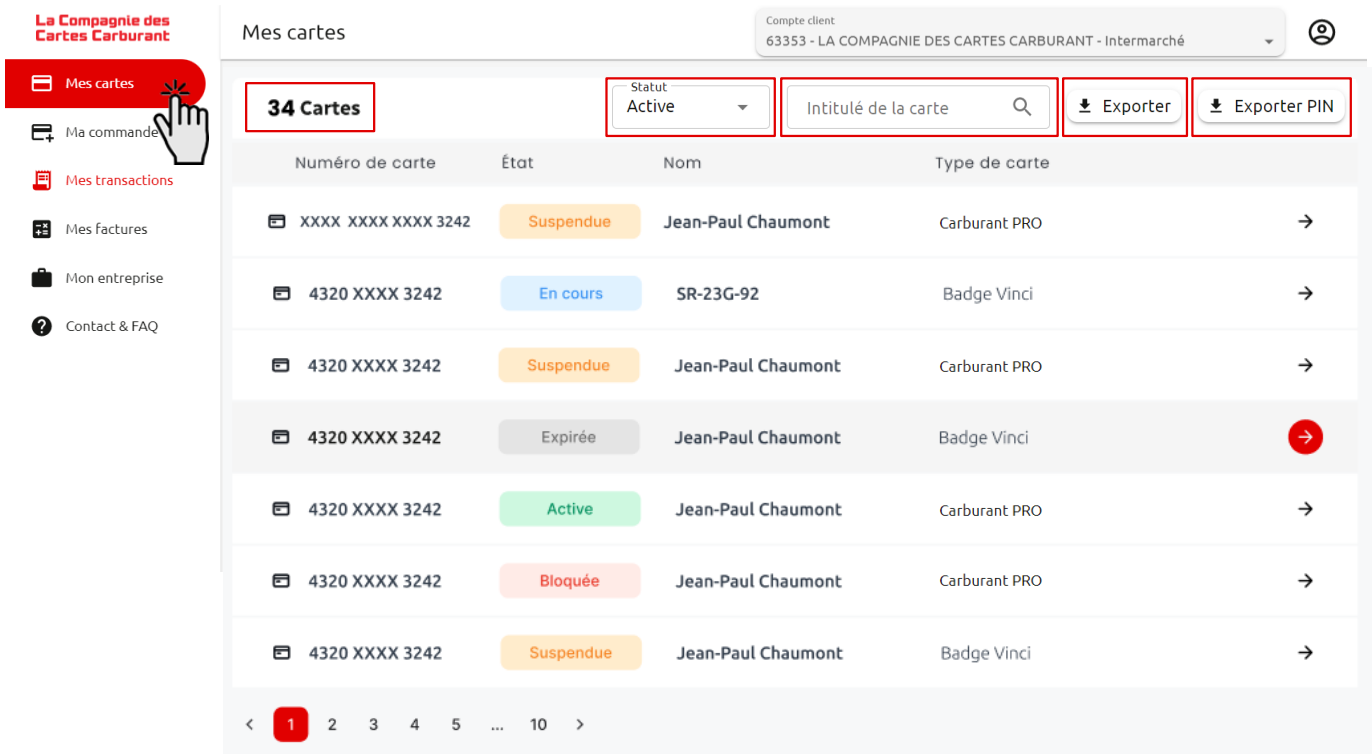
- Consulter et modifier ses informations P19

Contact & FAQ

- Consulter la FAQ P21
- Contacter nos équipes via le formulaire de contact P22

GESTION DES CARTES

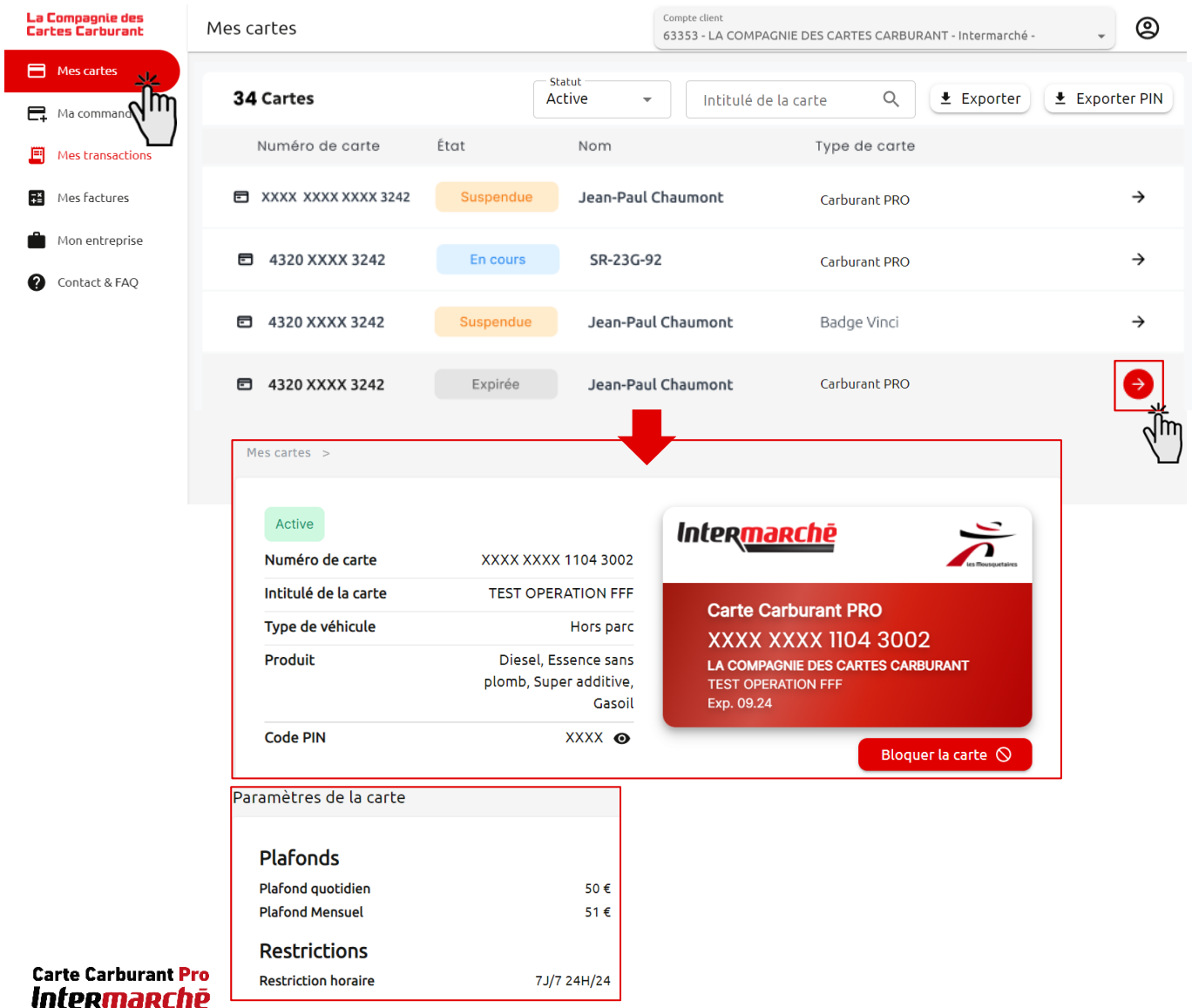
Consulter et exporter la liste de ses cartes



- Cliquez sur la rubrique **Mes cartes**
- **Le nombre total de cartes** est affiché en haut à gauche
- Vous pouvez **consulter l'ensemble de vos cartes**, même les plus anciennes
- Vous pouvez filtrer vos cartes par statut. **5 statuts de carte sont disponibles** :
  - Active
  - Suspendue
  - Opposée
  - Expirée
  - En cours
- **Vous pouvez choisir uniquement les cartes actives** en sélectionnant le bon statut dans le champ **Statut**
- Cliquez sur 🔍 pour faire une recherche en utilisant **l'intitulé de la carte**
- Cliquez sur ⬇ pour **exporter la liste des cartes.** Vous trouverez sur ce fichier toutes **les informations concernant vos cartes et leurs paramétrages**
- **Enfin, vous pouvez également exporter la liste des Code PIN de vos cartes**

GESTION DES CARTES

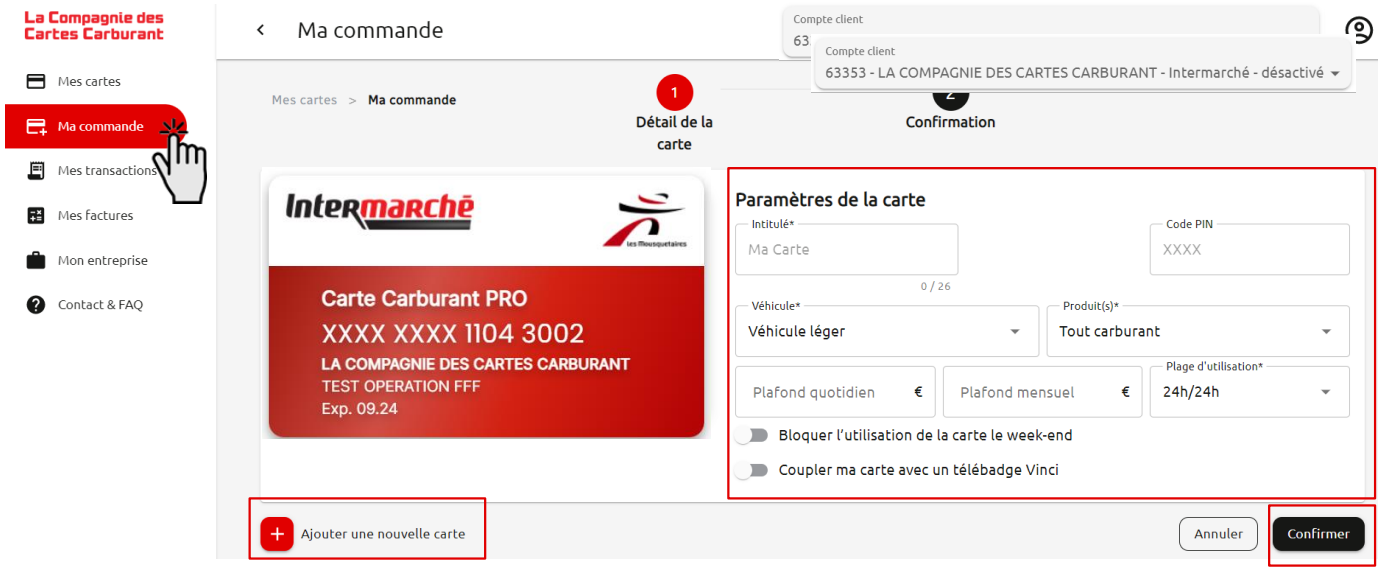
Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension



- Afin de visualiser les paramètres d'une carte en particulier, vous pouvez vous rendre dan la rubrique **Mes cartes**
- Vous pouvez rechercher la bonne carte en saisissant le bon **intitulé** dans la barre de recherche
- Une fois la carte trouvée, cliquez sur la flèche **pour visualiser le détail**
- Cliquez sur pour **révéler le code PIN** de la carte
- **Vous pouvez bloquer** la carte souhaitée si besoin. **Veuillez noter que le bocage d'une carte est définitif**. Si vous souhaitez la **suspendre** seulement, vous pouvez le faire via le **formulaire de contact** situé dans la rubrique **« Contact & FAQ »** (cf page 21)
- Le changement d'un statut peut prendre jusqu'à 1 heure pour être effectif, soyez patient
- Si vous souhaitez **modifier les paramètres de vos cartes (plafonds et restrictions)**, vous pouvez faire la demande **via le formulaire de contact** (cf: page 21)

GESTION DES CARTES

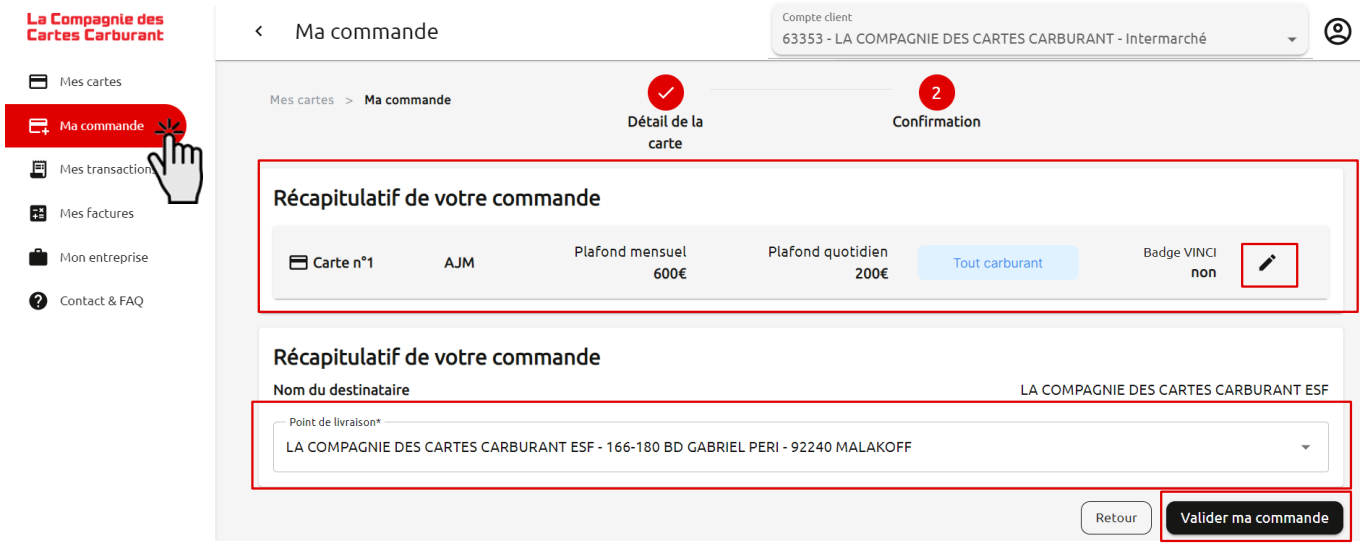
Commander une nouvelle carte (1/2)



- Cliquez sur la rubrique **Ma commande**
- **Remplissez les différents paramètres :**
  - **L'intitulé** (cet intitulé sera imprimé sur la carte)
  - **Le type de carburant** (Tout carburant vs. diesel)
  - **Le plafond mensuel et journalier**
  - **Le code PIN**, si vous ne souhaitez pas choisir le code, un code aléatoire vous sera attribué
  - **Tranche horaires, blocage le week-end**
- **Vous pouvez coupler votre carte avec un badge télépéage** (toutes les transactions seront consolidées dans une facture unique)
- Cliquez sur + pour **ajouter une autre carte**
- Cliquez sur 🗑 pour supprimer votre carte si vous ne souhaitez plus la commander
- Cliquez ensuite sur **Confirmer**

GESTION DES CARTES

Commander une nouvelle carte (2/2)



- **Le récapitulatif de la commande apparait**. Si besoin, vous pouvez encore modifier votre commande en cliquant sur ✎ ou la supprimer en cliquant sur 🗑
- Sélectionnez **votre adresse de livraison**

⚠ **Si vous souhaitez modifier votre adresse de livraison,** ne validez pas votre commande et faites la demande via le **formulaire de contact** (cf : page 21)

- Cliquez sur **Valider ma commande**
- La carte commandée apparaitra en statut **« En cours de production », environ 1 jour après la date de commande**

Vous pouvez accéder à l'historique de votre commande à tout moment en cliquant sur 👤 puis **Historique des commandes**

SOMMAIRE

Prise en main

- Se connecter et se déconnecter P5 - 6
- Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal P7
- Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil P8

Gestion des cartes

- Consulter et exporter la liste de ses cartes P10
- Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension P11
- Commander des cartes en ligne P12 - 13

Facturation & transactions

- Consulter ses transactions P15
- Télécharger ses transactions P16
- Consulter et télécharger ses factures P17

Informations de votre entreprise

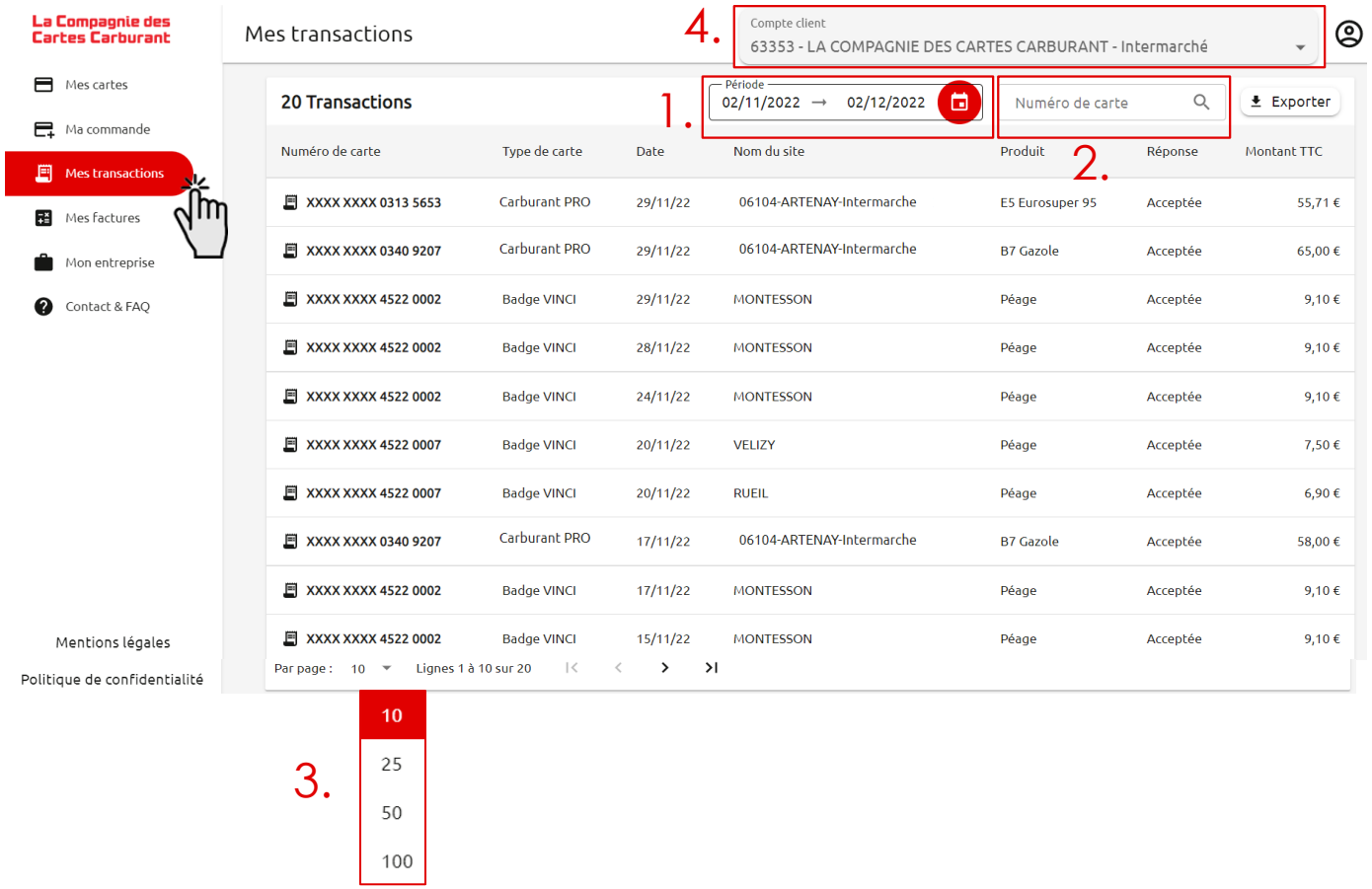
- Consulter et modifier ses informations P19

Contact & FAQ

- Consulter la FAQ P21
- Contacter nos équipes via le formulaire de contact P22

FACTURATION & TRANSACTIONS

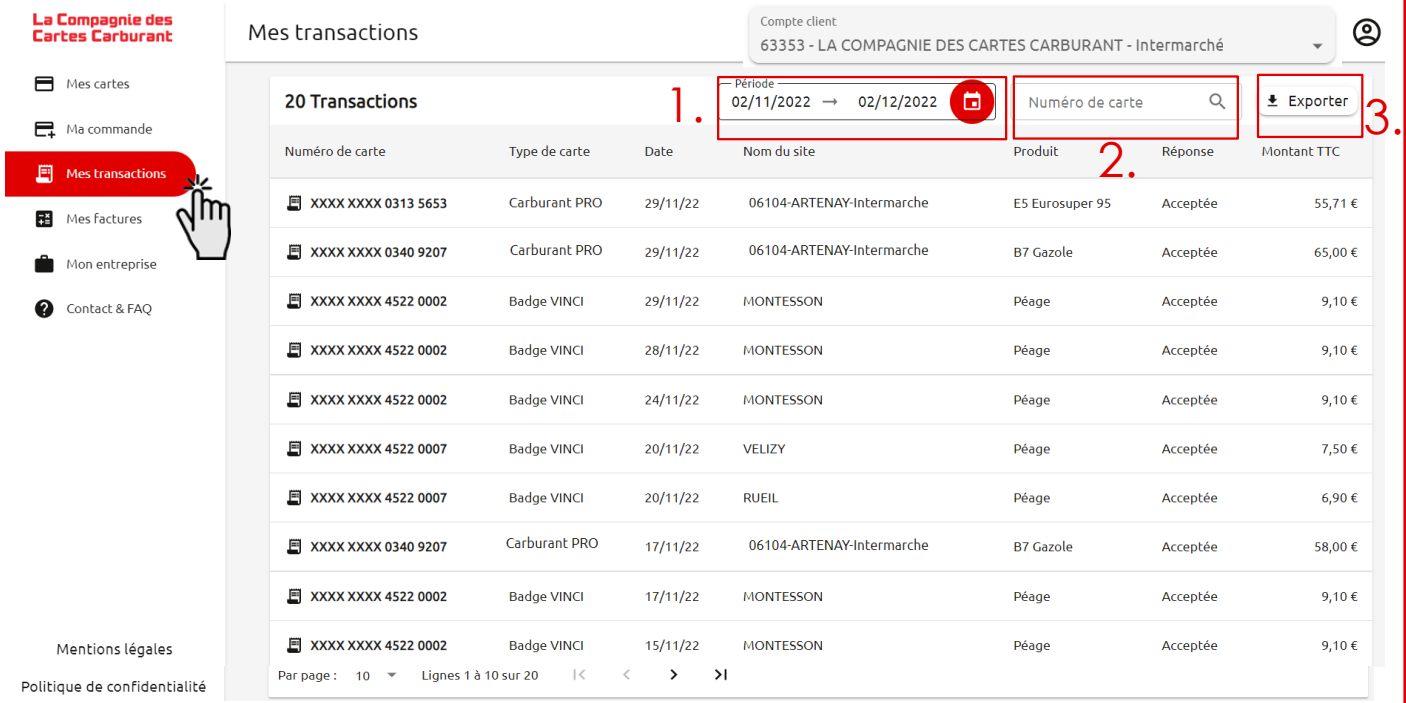
Consulter ses transactions



- Cliquez sur la rubrique **Mes transactions**
- Vos transactions sur **les 30 derniers jours** s'affichent **automatiquement.** Vous pouvez modifier la date selon vos besoins (1.)
- **Vous avez accès aux détails de toutes les transactions** de vos cartes (numéro de carte, date de la transaction, lieu, produit, statut et montant TTC)
- Vous pouvez également faire une **recherche** avec le **numéro de la carte souhaitée** (2.)
- Vous pouvez **modifier l'affichage de vos cartes** (3.)
- Si vous avez souscrit à **plusieurs comptes**, vous pouvez directement **sélectionner le bon compte** en cliquant sur le **menu déroulant** (4.)
- **Les transactions sont mises à jour quotidiennement**, en fonction des remontées des télécollectes
- **Remarque :** Plus l'intervalle de temps souhaité est grand, plus le système mettra de temps à afficher les résultats. Soyez patients !

FACTURATION & TRANSACTIONS

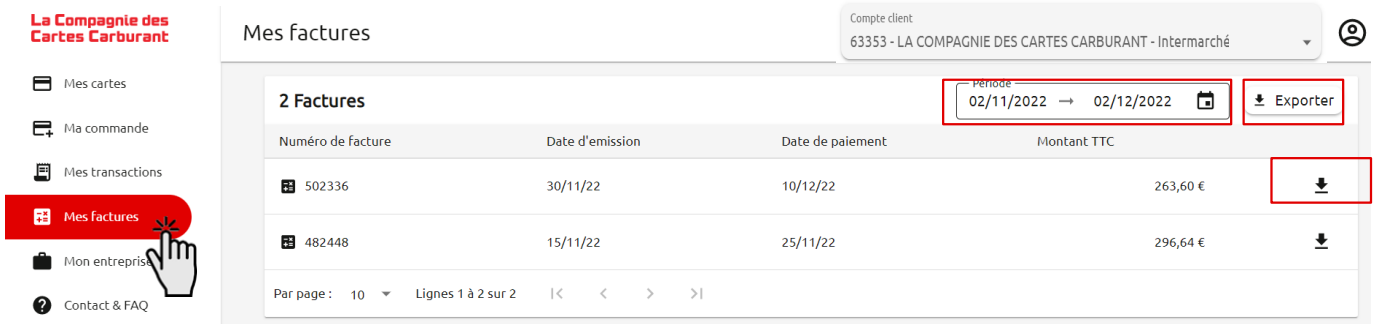
Télécharger ses transactions



- Cliquez sur la rubrique **Mes transactions**
- **Renseignez la période souhaitée** en vous aidant du calendrier (1.) **ou** faites votre recherche avec le numéro de carte (2.)
- Cliquez sur **Exporter** pour extraire les données sur Excel en fonction de la recherche faite précédemment (3.)
- **Le téléchargement s'effectuera directement via votre navigateur**
- Vous trouverez dans ce fichier, toutes les informations concernant les transactions sur la période sélectionnée :
  - Cartes utilisées
  - Stations
  - Date
  - Type de carburant et litrage
  - Prix unitaires, montants HT et TTC
  - Code chauffeur – Kilométrage
  - Et bien d'autres encore …

FACTURATION & TRANSACTIONS

Consulter et télécharger ses factures



Vos factures vous sont envoyées par email à la fréquence choisie (bimensuelle ou mensuelle). Vous retrouvez également un historique de vos factures sur votre espace client

- Cliquez sur la rubrique **Mes Factures**
- Vous pouvez y trouver, **le numéro de facture, la date d'émission, la date de paiement,** ainsi que **le montant TTC**
- **Les dates par défaut correspondent au dernier mois.** Vous pouvez sélectionner une date de début antérieure pour accéder aux factures plus anciennes
- Cliquez sur **Exporter** pour lancer le téléchargement de vos factures
- Le fichier zip téléchargé contient votre facture aux formats PDF et EDI
- Vous pouvez également **télécharger une seule facture** en cliquant sur le bouton ⬇ correspondant à la facture de votre choix

SOMMAIRE

Prise en main

- Se connecter et se déconnecter P5 - 6
- Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal P7
- Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil P8

Gestion des cartes

- Consulter et exporter la liste de ses cartes P10
- Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension P11
- Commander des cartes en ligne P12 - 13

Facturation & transactions

- Consulter ses transactions P15
- Télécharger ses transactions P16
- Consulter et télécharger ses factures P17

Informations de votre entreprise

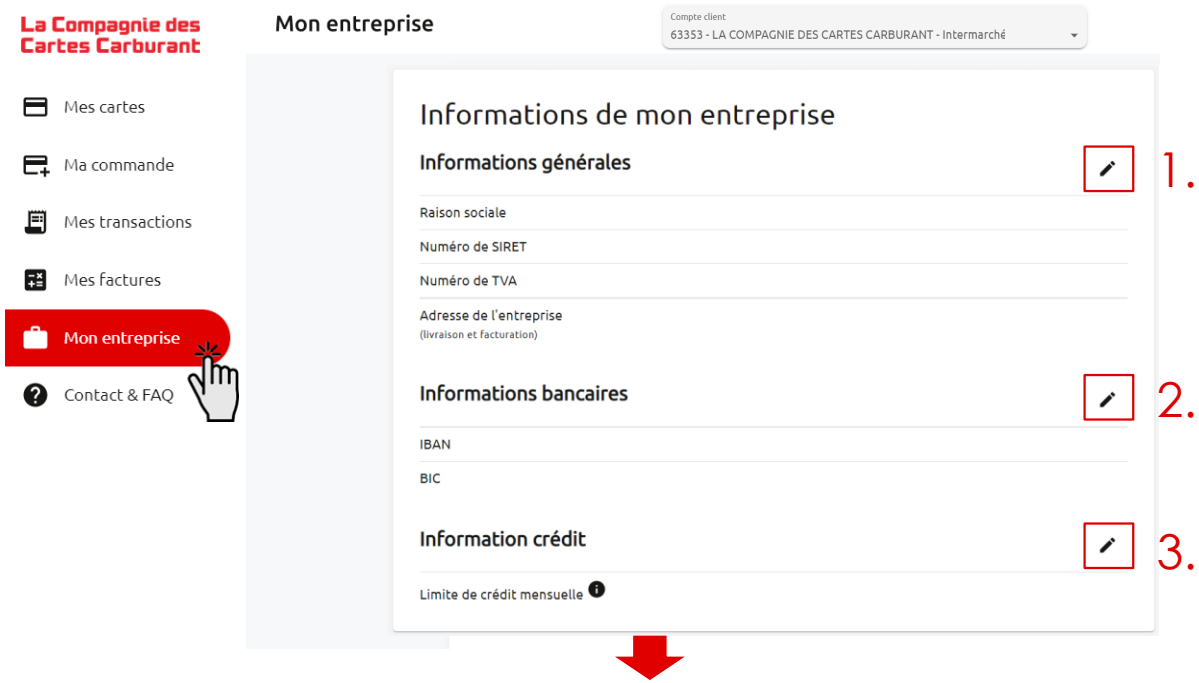
- Consulter et modifier ses informations P19

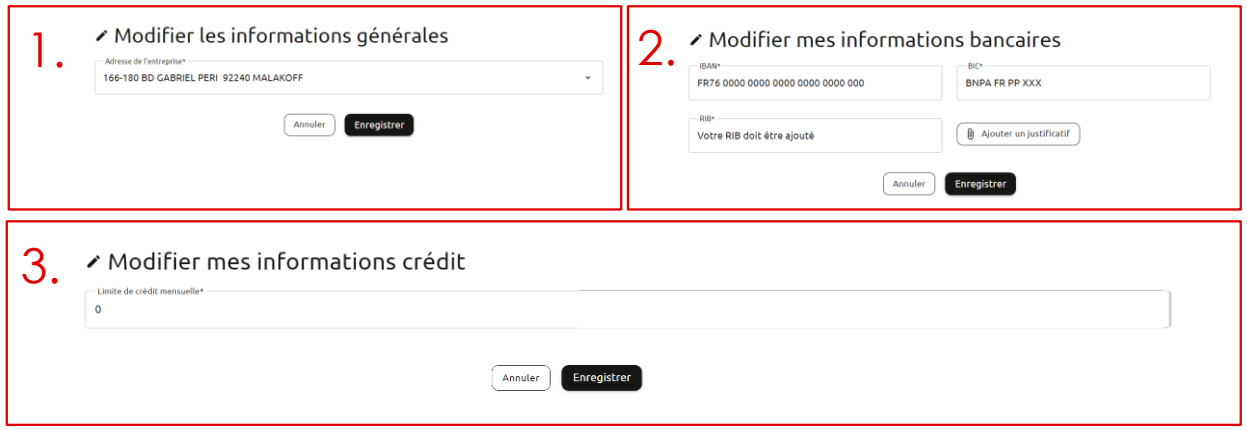
Contact & FAQ

- Consulter la FAQ P21
- Contacter nos équipes via le formulaire de contact P22

INFORMATIONS DE VOTRE ENTREPRISE

Consulter et modifier ses informations d'entreprise





Vous pouvez **consulter** et **modifier** vos informations personnelles à tout moment.

- Cliquez sur la rubrique **Mon Entreprise**
- Cliquez sur ✎ si vous souhaitez **modifier les coordonnées de votre entreprise, les informations bancaires et les informations de crédit**
- Cliquez sur **Enregistrer** une fois que vous aurez modifié vos informations
- A noter que pour la **modification de vos informations bancaires** ainsi que de vos **informations de crédit**, un **justificatif** vous sera demandé obligatoirement. La mise à jour ne sera effective qu'après **validation de votre demande par le service concerné**. Un e-mail de confirmation vous sera envoyé dès le traitement de votre demande

SOMMAIRE

Prise en main

- Se connecter et se déconnecter P5 - 6
- Naviguer sur l'espace client : Présentation du menu principal P7
- Naviguer sur l'espace client : Présentation de l'écran d'accueil P8

Gestion des cartes

- Consulter et exporter la liste de ses cartes P10
- Gestion d'une carte existante – Paramétrage, Blocage & Suspension P11
- Commander des cartes en ligne P12 - 13

Facturation & transactions

- Consulter ses transactions P15
- Télécharger ses transactions P16
- Consulter et télécharger ses factures P17

Informations de votre entreprise

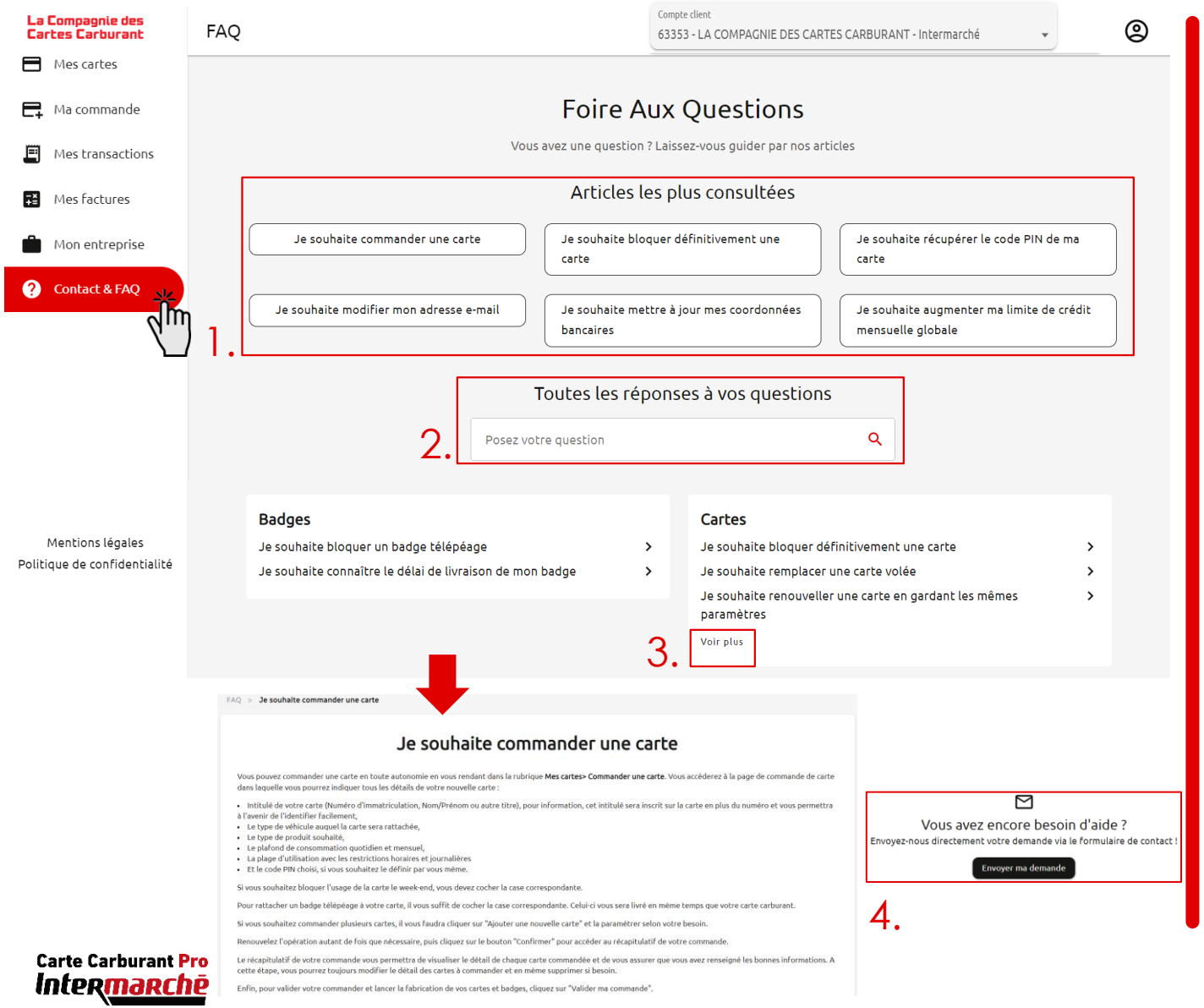
- Consulter et modifier ses informations P19

Contact & FAQ

- Consulter la FAQ P21
- Contacter nos équipes via le formulaire de contact P22

CONTACT & FAQ

Consulter la FAQ

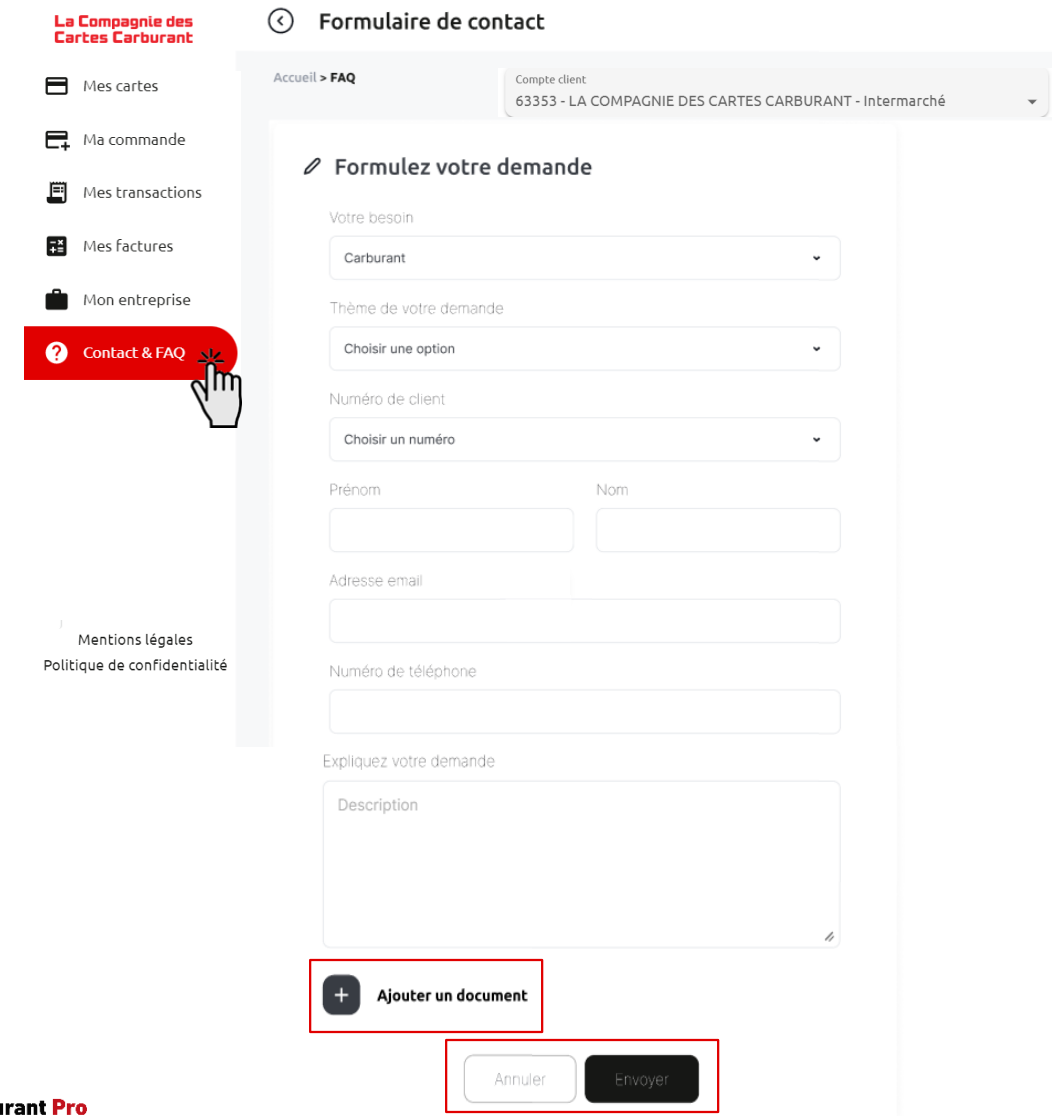


Si vous avez la moindre question, n'hésitez pas à consulter notre FAQ.

- Cliquez sur la rubrique **Contact & FAQ**
- Retrouvez en haut de pages les questions les plus posées (1.)
- Vous pouvez faire une **recherche directement dans la barre de recherche** grâce à des **mots clés** (2.)
- Cliquez sur **Voir plus** pour consulter l'ensemble des questions (3.)
- Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question dans la FAQ, vous pouvez **contacter nos équipes via le formulaire de contact**
- Pour accéder à ce formulaire, cliquez sur **Envoyer ma demande** en bas de la page de l'article consulté(4.)

CONTACT & FAQ

Contacter nos équipes via le formulaire de contact



Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question dans la FAQ, vous pouvez **contacter nos équipes via le formulaire de contact**

- Cliquez sur la rubrique **Contact & FAQ**
- Cliquez sur **Envoyer un message** en bas de page d'un article
- Remplissez le formulaire en inscrivant les **informations demandées** (votre besoin, thème de votre demande, numéro de client, prénom, nom, adresse email, numéro de téléphone), expliquer votre demande et cliquer sur **Envoyer**
- Cliquez sur **Ajouter un document** si vous souhaitez **joindre un document à votre demande**

Vous pouvez accéder à tout moment à l'historique de vos demandes à tout moment en cliquant sur puis **Historique des demandes**

LA COMPAGNIE DES CARTES CARBURANT

166-180 Boulevard Gabriel Péri

92240 Malakoff