

# Maileva

Gagnez en performance, confiez-nous tous vos envois

## FAQ

Pour en savoir plus, contactez nos experts au **0 810 802 801** (prix d'appel local)  
du lundi au vendredi, de 9h à 18h30



**LA POSTE**  
SOLUTIONS BUSINESS

<b>DECOUVREZ MAILEVA EN QUESTIONS</b>	<b>3</b>
<b>EN GENERAL</b>	<b>3</b>
Maileva, à quoi ça sert ?	3
A qui s'adresse Maileva ?	3
Quelles économies vais-je réaliser avec Maileva ?	3
Comment accéder aux solutions Maileva ?	4
Ai-je besoin d'installer un logiciel pour utiliser Maileva ?	4
Puis-je utiliser Maileva en déplacement ?	4
De combien de temps ai-je besoin pour réaliser un envoi ?	4
Puis-je bénéficier d'un accompagnement personnalisé ?	4
<b>SOUSCRIRE</b>	<b>5</b>
Ai-je besoin de m'abonner pour utiliser Maileva ?	5
Combien ça coûte ?	5
Comment m'abonner ?	5
Est-ce possible d'avoir plusieurs utilisateurs pour le même compte ?	5
Puis-je utiliser Maileva tout de suite après avoir souscrit ?	5
Puis-je modifier ma formule à tout moment ?	5
<b>REALISER UN ENVOI</b>	<b>6</b>
Comment réaliser mon envoi ?	6
Y a-t-il un minimum de volume par envoi ?	6
Puis-je personnaliser mes envois ?	6
Puis-je planifier mes envois ?	6
Puis-je archiver mes envois ?	6
Puis-je annuler un envoi ?	6
Sous quel délai mes courriers sont-ils remis à La Poste ?	7
Comment puis-je savoir que mon envoi a bien été pris en compte ?	7
Comment puis-je savoir que mon envoi a bien été remis à mes destinataires ?	7
Quelle est la qualité d'impression de mes courriers ?	7
<b>PARTENAIRES</b>	<b>8</b>
Qui contacter pour devenir partenaire de la société Maileva ?	8
<b>SECURITE</b>	<b>8</b>
Mes données sont-elles bien protégées ?	8
Pendant combien de temps sont-elles conservées ?	8
Où sont archivés mes documents ?	8
<b>DEVELOPPEMENT DURABLE</b>	<b>8</b>
Quels sont les engagements en termes d'environnement ?	8

## DECOUVREZ MAILEVA EN QUESTIONS

### EN GENERAL

---

#### Maileva, à quoi ça sert ?

Maileva est une plateforme multicanale qui permet d'envoyer en ligne des courriers, lettres recommandés, fax, emails et SMS depuis la même interface en moins de 15 minutes, sans minimum de volume.

Maileva propose également de la location d'adresses, de l'archivage électronique, du vote par correspondance... [Découvrez tout notre savoir-faire.](#)

#### A qui s'adresse Maileva ?

Maileva s'adresse aux entreprises de toute taille : TPE, PME, ETI, grandes entreprises, groupes organisés en réseaux...

#### Quelles économies vais-je réaliser avec Maileva ?

- Vous réalisez au moins 20% d'économies grâce aux tarifs préférentiels sur tous vos affranchissements\* courriers, dès le 1<sup>er</sup> pli.
- Vous économisez sur les matières (enveloppes, papier, encre), le matériel d'impression (usure, maintenance) et gagnez du temps sur la préparation de vos envois, leur remise à La Poste...
- Vous n'avez plus besoin de vous équiper en machine à affranchir.

\*Tarif Lettre grand compte accessible dès le premier pli (0.533€ contre 0.74€ pour la Lettre Prioritaire ou 0,65€ pour la Lettre verte, tarifs en vigueur au 1er janvier 2015).

## Comment accéder aux solutions Maileva ?

Trois modes d'accès sont à votre disposition pour accéder aux solutions Maileva :

- 1- **L'Espace Client en ligne 24h/24, 7j/7.**
- 2- **Maileva Direct depuis votre poste de travail.**

Maileva Direct vous permet d'envoyer des courriers et des Lettres recommandées en ligne de La Poste (LREL) directement depuis votre poste de travail. Il vous suffit d'installer gratuitement un **logiciel prêt à l'emploi** disponible sur votre Espace Client. Il s'intègre automatiquement dans votre environnement bureautique. Lorsque vous validez l'envoi, Maileva lance l'impression, la mise sous pli et la remise à La Poste.

- 3- **Votre logiciel « Métier ».**

Les interfaces de programmation d'application (API) sont des instructions et des normes de programmation permettant d'accéder aux services Maileva et de les intégrer à vos logiciels « Métier ».

## Ai-je besoin d'installer un logiciel pour utiliser Maileva ?

Non, Maileva ne nécessite aucune installation logicielle sur votre poste, une simple connexion internet est suffisante.

## Puis-je utiliser Maileva en déplacement ?

Oui, Maileva est disponible 7j/7, 24h/24 depuis n'importe quel ordinateur connecté à internet avec vos codes d'accès personnels.

## De combien de temps ai-je besoin pour réaliser un envoi ?

Seulement 15 minutes suffisent pour réaliser un envoi (courrier, recommandé, fax, email, sms) à des centaines de correspondants depuis un ordinateur, et ce 24h sur 24, 7j/7.

## Puis-je bénéficier d'un accompagnement personnalisé ?

Oui, nos experts sont à votre disposition **du lundi au vendredi, de 9h à 18h30** au N° Azur 0 810 802 801 (prix d'appel local). Ils vous accompagneront via :

- Un appel de bienvenue pour vous aider dans la prise en main de la solution et répondre à vos éventuelles questions
- Une assistance dans la réalisation de vos envois
- Une assistance technique

## SOUSCRIRE

---

### Ai-je besoin de m'abonner pour utiliser Maileva ?

Non, vous pouvez [utiliser Maileva sans engagement](#) avec la Formule Liberté. Elle vous permet d'accéder aux principaux services de Maileva en payant en ligne, à chaque opération.

### Combien ça coûte ?

Vous pouvez [estimer votre budget instantanément](#) via le simulateur de budget ou [consulter les tarifs](#) via notre plaquette tarifaire.

### Comment m'abonner ?

Vous pouvez [souscrire en ligne](#) à l'abonnement de votre choix en quelques clics.

Vous accédez aux services Maileva **dans les 15 minutes** suivant la signature du contrat.

Pour choisir la formule la mieux adaptée à vos besoins, vous pouvez utiliser l'outil [« Aide au choix »](#).

### Est-ce possible d'avoir plusieurs utilisateurs pour le même compte ?

Oui, vous pouvez avoir jusqu'à **10 utilisateurs** gratuits pour le même contrat. Parmi eux un administrateur doit être identifié.

### Puis-je utiliser Maileva tout de suite après avoir souscrit ?

Oui, très rapidement :

- En 15 minutes dans le cadre d'une [souscription en ligne](#).
- Sous 3 jours maximum après réception du contrat dans le cadre d'une souscription papier.

### Puis-je modifier ma formule à tout moment ?

Dès que vous le souhaitez, vous pouvez passer à la formule supérieure.

Votre engagement est alors automatiquement reconduit sur 12 mois.

## REALISER UN ENVOI

---

### Comment réaliser mon envoi ?

C'est très simple, depuis votre Espace Client :

1. Choisissez votre canal d'envoi (courrier, fax, sms, email...).
2. Importez ou saisissez vos destinataires.
3. Déposez votre document ou rédigez-le en ligne.
4. Personnalisez votre envoi (options, affranchissement) et planifiez-le.

Vous pouvez ensuite le suivre à tout moment depuis votre Espace Client.

### Y a-t-il un minimum de volume par envoi ?

Non, il n'y a aucun minimum de volume, vous pouvez envoyer de 1 à 30 000 plis par envoi.

Vous bénéficiez des tarifs d'affranchissement préférentiels dès le premier pli.

### Puis-je personnaliser mes envois ?

Oui, dans votre Espace Client, vous pouvez ajouter de nombreux champs de personnalisation (Nom, Prénom, numéro client, ...) qui s'adaptent automatiquement en fonction de votre fichier de destinataires.

### Puis-je planifier mes envois ?

Oui, vous pouvez décider de lancer votre envoi **immédiatement** ou de le **programmer** dans les 30 jours à venir.

### Puis-je archiver mes envois ?

Oui, vous pouvez archiver vos envois pendant 3, 6 ou 10 ans, les consulter en ligne à tout moment ou demander une restitution.

### Puis-je annuler un envoi ?

Oui, vous pouvez annuler un envoi, à condition que celui-ci n'ait pas encore été produit.

Pour cela, contactez votre Centre Relation Clients, du lundi au vendredi, de 9h à 18h30 au N° Azur 0 810 802 801 (prix d'un appel local).

## Sous quel délai mes courriers sont-ils remis à La Poste ?

Les courriers sont remis à la Poste **le jour même** pour toute demande transmise avant 14h (heure de métropole).

## Comment puis-je savoir que mon envoi a bien été pris en compte ?

Dès la validation de votre envoi, vous recevez un e-mail de confirmation pour vous assurer que votre demande a bien été prise en compte. Vous pouvez aussi retrouver cette information dans votre tableau de bord.

## Comment puis-je savoir que mon envoi a bien été remis à mes destinataires ?

Vous pouvez consulter le statut de votre envoi à tout moment depuis votre Espace client.

## Quelle est la qualité d'impression de mes courriers ?

Maileva dispose du 1<sup>er</sup> centre de production page à page couleur en Europe (7 imprimantes numériques XEROX IGEN 150).

Pour évaluer vous-même la qualité d'impression de Maileva, vous pouvez envoyer gratuitement [un courrier test](#) à l'adresse de votre choix.

## PARTENAIRES

---

### Qui contacter pour devenir partenaire de la société Maileva ?

Vous pouvez contacter directement :

- Votre Centre Relation Clients, à votre disposition du lundi au vendredi, de 9h à 18h30 au N° Azur 0 810 802 801 (prix d'un appel local).
- Le service partenariat : [partenaire@maileva.com](mailto:partenaire@maileva.com)

## SECURITE

---

### Mes données sont-elles bien protégées ?

Maileva a mis en place le protocole HTTPS pour vous faire bénéficier d'une transmission entièrement sécurisée.

### Pendant combien de temps sont-elles conservées ?

Les fichiers (documents et adresses) sont détruits après l'envoi.

### Où sont archivés mes documents ?

Toutes vos données et documents sont archivés en France sur nos propres serveurs, sécurisés et labélisés Tiers de confiance par la FNTC.

## DEVELOPPEMENT DURABLE

---

### Quels sont les engagements en termes d'environnement ?

Maileva assure la neutralité carbone de l'ensemble de ses offres et s'engage à utiliser des consommables respectueux de l'environnement :

- Papiers labellisés PEFC et issus de forêts durablement gérées.
- Enveloppes 100% recyclables reconnues par l'Ecolabel Européen.
- Toner composé de pigments écologiques complètement solubles dans l'eau.

Maileva s'engage également à faire collecter des déchets de production (papier, carton, toner, etc.) par des sociétés expertes dans le recyclage de déchets industriels.