

Application Q8 pay Parking

Mode d'emploi utilisateurs finaux

V1.2 Mars 2020

Introduction

Q8 veut être votre partenaire sur la route et rendre le trajet de la maison à votre destination aussi simple que possible. Nous avons développé l'application de test Q8 pay parking Parce que nous savons que le stationnement est souvent source de frustrations. Q8 pay parking a été développé en collaboration avec Be-Mobile (4411), grâce à cette application de test et à vos commentaires, nous pourrions optimiser notre service et nous assurer que l'application répond pleinement à vos besoins.

Utiliser l'application en 4 étapes :

1. Enregistrez-vous
2. Utilisation de l'application Q8 pay parking
3. Paiement
4. Autres questions

1. Enregistrez-vous

Le processus d'inscription diffère selon que vous soyez ou non déjà client de 4411 et selon l'usage privé ou professionnel que vous allez faire de l'application. Choisissez ci-dessous le processus se rapportant à votre situation

a. Utilisateurs finaux privés qui ne sont pas encore clients 4411

i. Inscription via l'application

1. Acceptez la politique de confidentialité et les conditions générales
2. Entrez votre numéro GSM
3. Vous recevrez un code de vérification: entrez ce code sur l'écran suivant et cliquez sur "vérifier le code"
4. Choisissez le mot de passe (entrez le deux fois) et cliquez sur «terminer l'enregistrement»
5. Choisissez le mode de paiement (carte de crédit / prélèvement automatique / virement et entrez toutes les informations requises
6. Vous pouvez désormais utiliser l'application en tant qu'utilisateur privé (EASY)

ii. Inscription via internet

1. Inscrivez-vous via le lien suivant <https://mijn.4411.be/fr/login>
2. Cliquez sur «Créer un compte» en bas à droite
3. Entrez votre numéro de téléphone portable et prouvez que vous n'êtes pas un robot en complétant le captcha
4. Cliquez sur « envoyer »
5. Vous recevrez un code de vérification sur votre mobile
6. Dans l'écran suivant, entrez le code de vérification ainsi que le mot de passe de votre choix (deux fois).
7. Choisissez le mode de paiement
8. Vous pouvez désormais utiliser l'application en tant qu'utilisateur privé (EASY)

b. Utilisateurs finaux privés déjà clients de 4411

- i. Utilisateurs sans compte Pro chez 4411: connectez-vous avec vos coordonnées EASY
- ii. Utilisateurs possédant déjà un compte Pro au 4411: votre numéro devra être supprimé du compte Pro actuel auquel vous êtes lié. Après avoir fait cela, voir l'étape 1.a.

c. Utilisateurs finaux professionnels qui ont reçu l'application Q8 via leur employeur

- i. Utilisateurs finaux professionnels (pas encore clients de 4411) qui utiliseront l'application exclusivement pour les sessions de stationnement Pro:
 1. Assurez-vous que votre employeur possède déjà un compte Pro avec Be-Mobile ou qu'il a signé un contrat Q8 pay parking avec Q8: Si tel est le cas, votre employeur a probablement - avec votre permission - enregistré votre numéro de téléphone en tant qu'utilisateur autorisé des services de 4411
 2. Après enregistrement de votre numéro de téléphone par votre employeur, vous recevrez une notification: répondez «Reg» à cette notification (il se peut que votre employeur n'autorise pas l'envoi de SMS vers des numéros abrégés, dans ce cas vous serez enregistré manuellement au service par Be Mobile)
 3. Suivez toutes les étapes de l'enregistrement ci-dessus (1.a) et ignorez l'écran où vous êtes invité à indiquer un mode de paiement.
 4. Lors de vos prochaines sessions de stationnement liées au travail, choisissez les sessions de stationnement "Pro"
- ii. Utilisateurs finaux professionnels qui souhaitent utiliser PRO et EASY:
 1. Assurez-vous que votre employeur possède déjà un compte Pro avec Be-Mobile ou qu'il a signé un contrat Q8 pay parking avec Q8: Si tel est le cas, votre employeur a probablement - avec votre permission - enregistré votre numéro de téléphone en tant qu'utilisateur autorisé des services de 4411
 2. Suivez toutes les étapes de l'enregistrement en 1.a.
 3. Lors de votre prochaine session de stationnement, choisissez entre une session de stationnement Pro ou Easy (privée)

2. Utilisation de l'application Q8 pay parking

- Démarrer une session de stationnement en rue :
 - Ouvrez l'application de stationnement payant Q8 et assurez-vous que vous êtes connecté
 - Cliquez sur «Parking sur voirie»
 - La localité est remplie automatiquement lorsque les paramètres de localisation sont activés (si ce n'est pas le cas, cliquez sur « autoriser» dans les paramètres de votre téléphone)
 - L'horodateur le plus proche à côté de votre position (cercle bleu) est visible sur la carte: cliquez sur celui-ci
 - Choisissez votre véhicule
 - Si vous n'avez pas encore associé de véhicule, vous pouvez l'entrer ici
 - Cliquez sur « ajouter un véhicule»
 - Ajouter un nouveau véhicule
 - Encodez votre plaque d'immatriculation
 - Eventuellement, donnez un nom à votre véhicule
 - Cliquez sur "ajouter un véhicule" (voulez-vous ajouter plusieurs véhicules? Cliquez ensuite sur "ajouter un nouveau véhicule")
 - Choisissez votre mode de paiement:

- EASY pour les sessions de stationnement que vous faites à titre privé
 - PRO pour les sessions de stationnement payées par votre employeur (cette option ne s'applique qu'aux utilisateurs de l'application de stationnement payant Q8 qui testent l'application via l'employeur)
 - Cliquez sur «Démarrer la session»
 - Vous recevez une notification sur la "session en cours" sur votre smartphone
- Pour mettre fin à une session de stationnement:
 - Cliquez sur la notification ou ouvrez l'application et cliquez sur le bouton «courant»
 - Cliquez sur «stop»
 - Vous verrez une confirmation sur votre écran avec un aperçu des coûts de la session de stationnement
- Consulter l'historique d'utilisation :
 - Vous pouvez consulter l'historique de vos sessions de stationnement via le bouton "Historique" en-dessous de l'écran d'accueil
 - Vous pouvez également consulter cet aperçu en vous connectant au site Web <https://mijn.4411.be/fr/login>
- Modifier vos données utilisateur:
 - Dans votre compte Easy, vous pouvez facilement ajuster les données suivantes:
 - Numéros GSM liés
 - Plaques d'immatriculation
 - Informations de facturation
 - Les informations sur votre entreprise (si vous êtes administrateur du compte PRO)
 - Mot de passe
 - Vous pouvez faire ceci depuis l'application (bouton en haut à droite de l'écran d'accueil de l'application) ou depuis mijn4411.be (cliquez sur «mes informations de profil»)
- Vous avez oublié votre mot de passe
 - Entrez votre numéro de GSM
 - Cliquez sur "mot de passe oublié"
 - Il vous sera demandé de saisir un captcha et de recevoir un nouveau code d'accès par SMS. Vous pouvez ensuite saisir votre nouveau mot de passe

3. Paiement

- Quels sont les frais de stationnement et comment sont-ils fixés?
 - La ville ou la municipalité où vous souhaitez vous garer détermine les zones de stationnement ainsi que les tarifs et les heures de stationnement payant. Chaque zone applique un tarif différent, selon le lieu et l'heure. Vous pouvez toujours vérifier les tarifs de stationnement applicables sur le parcètre lui-même.
- Quels sont les frais de stationnement avec l'application Q8 pay parking?
 - Si vous utilisez l'application Q8 pay parking, vous payez 0,25 € de frais de transaction par session de stationnement. Ces frais sont payés via le relevé mensuel du 4411
- Quelle est la différence entre un compte Easy et un compte PRO?

- L'application de stationnement payant Q8 est accessible à tous avec inscription préalable des modes de paiement pour un compte Easy
 - Le paiement des sessions de stationnement via le compte Pro n'est possible que lorsque l'employeur a conclu un contrat avec Q8 pour ce service à l'avance
 - Après l'activation du compte Pro, la personne autorisée par l'employeur doit saisir les numéros de téléphone des différents utilisateurs autorisés à utiliser l'application. Vous pouvez alors opter pour un compte Pro pour vos sessions de stationnement (dans le respect des règles se rapportant au stationnement au sein de votre entreprise).
- Le montant facturé est incorrect. Que puis-je faire?
 - Consultez votre aperçu via le site Internet pour comparer la liste avec le montant facturé. Si vous trouvez une erreur, signalez-la par e-mail à help@4411.be

4. Autres questions

- Où puis-je utiliser l'application Q8 pay parking?
 - Vous pouvez payer vos sessions de stationnement dans la plupart des villes de Belgique. Vous pouvez trouver la liste complète des villes disponibles sur le site 4411.be.
 - Vérifiez toujours la présence de la marque 4411 sur les autocollants apposés sur les distributeurs automatiques
 - Pendant la période de test, l'application peut également être activée pour vos sessions de stationnement dans des places de parking couvertes. Vous serez informé dès que ce sera le cas.
- Que faire en cas d'horodateur défectueux?
 - Si vous êtes confronté à un horodateur défectueux, contactez le service de stationnement de la ville ou de la commune.
 - L'horodateur en tant que tel est la propriété des services municipaux et non de 4411. 4411 ne fait qu'apposer des autocollants sur les parcmètres offrant son service
- Que se passe-t-il si j'oublie d'arrêter une session de stationnement?
 - En tant qu'utilisateur 4411, vous êtes responsable du démarrage et de l'arrêt de vos sessions de stationnement. Si vous oubliez d'arrêter une session, nous ne pouvons pas intervenir dans les frais de stationnement. Assurez-vous donc d'arrêter votre session lorsque vous sortez!
 - Lorsque vous gérez votre session de stationnement via l'application Q8 pay parking vous pouvez activer les notifications et les rappels pour ne jamais oublier une session de stationnement active.
 - L'application de stationnement payant Q8 génère une notification (test) automatique si l'application détecte un mouvement rapide faisant penser que vous avez quitté votre place de stationnement et que vous conduisez à nouveau.
- Et si je reçois une amende?
 - Obtenir une amende est bien sûr toujours très ennuyeux. Les amendes sont infligées par les gestionnaires du stationnement de l'endroit où vous avez garé votre véhicule.

- Vous pouvez consulter vos sessions de stationnement précédentes via votre compte 4411 sur le site Web de 4411, afin de vérifier si la plaque d'immatriculation, l'heure et la zone de stationnement correspondent.
- Contactez le service de contrôle si vous avez une question ou un commentaire.
- Puis-je payer pour plusieurs voitures en même temps?
 - Avec votre compte 4411, vous pouvez payer pour plusieurs voitures en même temps
 - Dans le cadre d'une utilisation professionnelle (compte Pro), contactez votre employeur pour savoir si vous pouvez lier différentes voitures à votre numéro de téléphone conformément aux règles de l'entreprise.
 - Si un conducteur - qui n'est pas un utilisateur de l'application Q8 pay parking - décide de quitter plus tôt, il peut terminer lui-même la session en envoyant un SMS au 4411 avec la mention de la lettre Q suivie d'un espace et du numéro de plaque d'immatriculation du véhicule pour lequel il veut arrêter la session.
- Comment l'agent de contrôle voit-il que j'ai payé?
 - L'agent de contrôle peut utiliser votre plaque d'immatriculation pour vérifier si vous avez une session de stationnement en cours pour laquelle vous payez via 4411
- Voulez-vous faire du shopping toute la journée, avez-vous plusieurs réunions en ville ou devez-vous vous garer pour une raison différente?
 - Dans ce cas, une carte journalière est intéressante. Avec cela, vous payez un prix fixe pour une journée complète de stationnement. Il n'est pas possible de terminer ce ticket plus tôt: il est valable un jour.
 - Les billets d'une journée ne sont pas disponibles dans toutes les régions. Vérifiez le parcimètre pour voir si vous pouvez payer avec un pass journalier.

Réactions et commentaires

Commentaires concernant l'utilisation quotidienne de l'application:

- Si vous êtes confronté à un problème pour lequel vous n'avez pas trouvé de solution dans cette FAQ, nous vous invitons à contacter Be-Mobile au numéro +32 (0) 78 / 05.44.11

Commentaires sur votre expérience utilisateur et suggestions d'amélioration: Vous pouvez envoyer vos suggestions et commentaires sur l'application Q8 pay parking à payparking@q8.com ou via le bouton de feedback sur l'écran d'accueil de l'application Q8 pay parking. Vos suggestions et commentaires nous sont très précieux.