

Q8 pay parking app

Handleiding voor eindgebruikers

V1.2 Maart 2020

Introductie

Q8 wil jouw partner on the road zijn en de reis van thuis tot aan je bestemming zo makkelijk mogelijk maken. Omdat we weten dat parkeren vaak voor wat frustraties zorgt, bestaat nu de Q8 pay parking app. Q8 pay parking is ontwikkeld in samenwerking met Be-Mobile (4411), dankzij deze test app en jouw feedback kunnen we de app optimaliseren en ervoor zorgen dat de app helemaal aansluit bij jouw behoeften.

De stappen in het kort:

1. Registreer jezelf
2. Meer informatie over het gebruik van de app staat onder stap 3.

Stap 1 : Registratie

De wijze van registreren is afhankelijk of je reeds klant van 4411 bent en of je de app alleen voor privé of (ook) voor werkgerelateerde parkeersessies gaat gebruiken. Bekijk hieronder welke situatie op jou van toepassing is en volg de beschreven stappen:

a. Privé eindgebruikers die nog geen 4411 klant zijn

i. Registratie via de app

1. Privacy policy en algemene voorwaarden aanvaarden
2. GSM-nummer invullen
3. Je ontvangt een verificatiecode: vul deze code in op het volgende scherm en klik op “code verifiëren”
4. Kies wachtwoord (2 keer invullen) en klik op “registratie eindigen”
5. Kies betaalmethode (kredietkaart / domiciliatie / overschrijving en vul alle benodigde informatie in
6. Vanaf nu kun je de app gebruiken als (Easy) privégebruiker

ii. Registratie via het internet

1. Meld je aan via <https://mijn.4411.be/nl/login>
2. Klik op “Account aanmaken” beneden rechtsonder
3. Vul je GSM-nummer in en bewijs dat je geen robot bent door captcha in te vullen
4. Klik op versturen
5. Je ontvangt een verificatiecode op je GSM
6. Vul in het volgende scherm de verificatiecode in en het door jou gekozen wachtwoord (2 keer invullen).
7. Kies de betaalmethode
8. Vanaf nu kun je de app gebruiken als (Easy) privégebruiker

b. Privé eindgebruikers die al klant van 4411 zijn

- i. Gebruikers die geen Pro-account hebben bij 4411: log gewoon in met je gegevens
- ii. Gebruikers die reeds een Pro-account hebben bij 4411: je nummer zal uit het huidige Pro-account waartoe je behoort verwijderd moeten worden. Nadat je dit gedaan hebt, zie stap 1.a.

c. Professionele eindgebruikers die de Q8 app hebben ontvangen via hun werkgever

- i. Professionele eindgebruikers (nog geen 4411 klant) die de app uitsluitend voor Pro parkeersessies gaan gebruiken:
 1. Zorg ervoor dat je werkgever al een Pro-account heeft met Be-Mobile of dat hij een Q8 pay parking contract heeft getekend met Q8: Als dit zo is dan heeft je werkgever waarschijnlijk - met jouw toestemming - je telefoonnummer geregistreerd als gebruiker van de diensten van 4411
 2. Na registratie van je telefoonnummer door je werkgever zal je een notificatie ontvangen: antwoord "Reg" op deze notificatie (het kan zijn dat je werkgever niet SMS sturen naar verkorte nummers toelaat, in dit geval zal je registratie via manuele manipulatie van Be-Mobile gebeuren)
 3. Volg alle stappen van de registratie hierboven (stap 1.a) en negeer het scherm waar je wordt gevraagd voor een betaalmethode.
 4. Bij je volgende werkgerelateerde parkeersessies kies je voor "Pro"
- ii. Professionele eindgebruikers die Pro en Easy willen gebruiken:
 1. Zorg ervoor dat je werkgever al een Pro-account heeft met Be-Mobile of dat hij een Q8 pay parking contract heeft getekend met Q8: Als dit zo is dan heeft je werkgever waarschijnlijk - met jouw toestemming - je telefoonnummer geregistreerd als gebruiker van de diensten van 4411
 2. Volg alle stappen van de registratie in stap 1.a
 3. Bij je volgende parkeersessie kies je tussen Pro of Easy (privé) parkeersessie

Stap 2: Gebruik van de Q8 pay parking app

- Straat parkeersessie starten:
 - Open de Q8 pay parking app en zorg dat je ingelogd bent
 - Klik op "*Straatparkeren, koop een parkeerbewijs*"
 - De stad wordt automatisch ingevuld wanneer locatievoorzieningen aanstaan (als dit niet het geval is, klik op "*allow*" in telefoon instellingen)
 - De dichtstbijzijnde parkeermeter naast je locatie (blauw rondje) is zichtbaar op de kaart: klik hierop
 - Kies je voertuig
 1. Indien je nog geen voertuig gekoppeld hebt, kan je dit hier invullen
 2. Klik op "*voertuig toevoegen*"
 3. Type je nummerplaat in
 4. Geef eventueel een naam aan je voertuig
 5. Klik op "*voertuig toevoegen*" (wil je meerdere voertuigen toevoegen? Klik dan nogmaals op "*voertuig toevoegen*")
 - Kies je betaalmethode
 1. "*Easy*" voor parkeersessies die je privé doet (deze staat standaard geselecteerd).

2. *“Pro”* voor parkeersessies die worden betaald door je werkgever. Als je deze optie niet ziet, klik op *“Easy”* en je ziet beide opties *“Easy”* en *“Pro”* met de naam van je werkgever erachter. Let op: deze optie geldt alleen voor gebruikers van de Q8 pay parking app die de app testen via de werkgever.
 - Klik op *“Start sessie”*
 - Je ontvangt een notificatie over *“Huidige sessies”* op je smartphone
- Een parkeersessie eindigen:
 - Klik op de notificatie of open de app en klik op *“Huidige sessies”* button
 - Klik op *“Stop”*
 - Je ziet een bevestiging op je scherm met een kostenoverzicht van de parkeersessie
- Historiek van parkeersessies raadplegen:
 - Via de knop *“Historiek”* onderaan kun je een compleet overzicht krijgen van al je parkeersessies
 - Dit overzicht kun je ook raadplegen door in te loggen op de website van mijn 4411.io
- Gebruikersgegevens veranderen:
 - Binnen je Easy account kan je volgende gegevens eenvoudig aanpassen:
 1. Gekoppelde GSM-nummers
 2. Nummerplaten
 3. Facturatiegegevens
 4. Eventueel bedrijfsgegevens als u administrator van de PRO account bent
 5. Wachtwoord
 - Je kunt dit doen vanuit de app (knop rechtsboven in het start scherm van de app) of vanuit mijn4411.be (klik op *“mijn profielgegevens”*)
- Password vergeten:
 - Voer je GSM-nummer in
 - Klik op *“wachtwoord vergeten”*
 - Je wordt gevraagd om een captcha in te vullen en ontvangt een nieuwe toegangscode via SMS. Je kunt daarna je nieuwe wachtwoord invullen

Betaling

- Wat zijn de parkeertarieven en hoe worden deze ingesteld?
 - De stad of gemeente waar je wil parkeren, bepaalt de parkeerzones en -tarieven en tijden wanneer betaald parkeren geldt. Elke zone past een ander tarief toe, afhankelijk van locatie en tijd. Je kan de geldende parkeertarieven altijd controleren op de parkeermeter zelf.
- Wat zijn de kosten om met Q8 pay parking te parkeren?
 - Als je de Q8 pay parking app gebruikt, betaal je € 0,25 transactiekosten per parkeersessie. Deze kosten worden betaald via het maandoverzicht van 4411
- Wat is het verschil tussen een Easy-account en een zakelijk account (Pro)?
 - De Q8 pay parking app is voor iedereen toegankelijk met voorafgaande registratie van de betaalmethoden voor een Easy-account
 - Betaling voor parkeersessies via de Pro-account is alleen mogelijk zolang de werkgever voorafgaand een contract met Q8 heeft gesloten voor deze service
 - Nadat de Pro-account is geactiveerd, moet de persoon die door de werkgever is gemachtigd, telefoonnummers invoeren van de verschillende gebruikers die gemachtigd zijn om de applicatie te gebruiken. Hierna kun je voor je parkeersessies kiezen voor Pro-account (afhankelijk van het bedrijfsreglement van je werkgever).
- Het gefactureerde bedrag is niet correct. Wat kan ik doen?
 - Raadpleeg de website om de lijst te vergelijken met het gefactureerde bedrag. Als je een fout vindt, meld dit dan per e-mail aan help@4411.be

Overige vragen

- Waar kan ik de Q8 pay parking app gebruiken?
 - Je kunt je straat parkeersessies betalen in de meeste steden in België. Je vindt de volledige lijst met beschikbare steden op de website van 4411.be.
 - Controleer altijd op de aanwezigheid van het 4411-merkteken op de stickers die op verkoopautomaten zijn aangebracht
 - Tijdens de testperiode kan de applicatie ook worden geactiveerd voor je parkeersessies op overdekte parkeerplaatsen. Zodra dit het geval is zal je hierover geïnformeerd worden.
- Wat te doen bij een defecte parkeermeter?
 - Als je voor een defecte parkeermeter staat, neem dan contact op met de stads- of gemeentelijke parkeerservice.
 - De parkeermeter als zodanig is eigendom van de gemeentelijke diensten en niet van 4411. 4411 plakt alleen stickers op parkeermeters waar de dienst aangeboden wordt
- Wat gebeurt er als ik een parkeersessie vergeet te stoppen?
 - Als 4411-gebruiker ben je zelf verantwoordelijk voor het starten en stoppen van je parkeersessies. Als je een sessie vergeet te stoppen, kunnen we niet tussenkomen in de parkeerkosten. Zorg er dus voor dat je je sessie stopt wanneer je op pad gaat!
 - Wanneer je je parkeersessie beheert via de Q8 pay parking app, kun je meldingen en herinneringen aanzetten zodat je nooit een actieve parkeersessie vergeet.
 - De Q8 pay parking app genereert een automatische testmelding als de applicatie een snelle beweging detecteert, waardoor het lijkt alsof je je parkeerplaats hebt verlaten en weer rijdt.
- Wat als ik een boete krijg?
 - Een boete krijgen is natuurlijk altijd erg vervelend. Boetes worden gegeven door de parkeerbeheerders van de plaats waar je je voertuig geparkeerd hebt.
 - Je kunt je vorige parkeersessies inzien via je 4411-account op de website van 4411, zodat je kunt controleren of de kentekenplaat, tijd en parkeerzone overeenkomen.
 - Neem contact op met de ticketservice als je een vraag of opmerking hebt.
- Kunnen we voor meerdere auto's tegelijkertijd betalen?
 - Met je 4411-account kun je voor meerdere auto's tegelijk betalen. Neem in het kader van professioneel gebruik (Pro-account) contact op met je werkgever om na te gaan of je volgens het bedrijfsreglement verschillende auto's aan je telefoonnummer kan koppelen.
 - Als een bestuurder - die geen gebruiker is van de Q8 pay parking app - besluit eerder te vertrekken, kan hij de sessie zelf beëindigen door een sms te sturen naar 4411 met de vermelding van de letter Q gevolgd door een spatie en het kentekennummer van het voertuig waarvoor hij de sessie wil stoppen.
- Hoe ziet de verkeersofficier dat ik heb betaald?
 - De verkeersofficier kan via je kenteken controleren of je een lopende parkeersessie hebt waarvoor je betaald via 4411.
- Wil je de hele dag winkelen, heb je verschillende vergaderingen in de stad of moet je om een andere reden lang parkeren?
 - In dit geval is een dagkaart interessant. Hiermee betaal je een vaste prijs voor een volledige dag parkeren. Het is niet mogelijk om dit ticket eerder te beëindigen: het is één dag geldig.
 - Dagkaarten zijn niet in alle gebieden beschikbaar. Controleer de parkeermeter om te zien of je met een dagkaart kunt betalen.

Feedback

- Feedback met betrekking tot het dagelijkse gebruik van de applicatie:
 - Als je geconfronteerd wordt met een probleem waarvoor je in deze FAQ geen oplossing kon vinden, nodigen wij je uit om contact op te nemen met Be-Mobile op het nummer +32 (0) 78 / 05.44.11
- Feedback met betrekking tot je gebruikerservaring en je suggesties voor verbetering:
Je kunt je suggesties en opmerkingen over de Q8 pay parking app sturen naar payparking@q8.com of via de feedbackknop op het startscherm van de app. Jouw suggesties en opmerkingen zijn erg waardevol voor ons.