

## ÉTAPES POUR UNE PREMIÈRE UTILISATION DE COPILOTE+

### 1- Installer l'application

Téléchargez l'application Copilote+ sur votre téléphone cellulaire depuis l'App Store ou Google Play.

- Ouvrez l'application.
- Appuyez sur Créez votre compte et choisissez votre méthode de connexion.
- Passez en revue et cochez la case pour accepter les conditions de service et cliquez sur Soumettre.

### 2- Ajouter un ou des véhicules à votre compte

L'application des règles du stationnement est basée sur les numéros de plaque d'immatriculation.

- Dans l'application, cliquez sur le menu dans le coin supérieur gauche.
- Appuyez sur **Ajouter/changer un véhicule**.
- Appuyez sur **Ajouter un véhicule**.
- Entrez les détails de votre véhicule.
- Appuyez sur **Ajouter un véhicule**.
- Assurez-vous d'avoir inscrit le bon numéro de plaque et appuyez sur **Oui** pour confirmer.

Notes : Si vous conduisez plus d'un véhicule, ajoutez-les tous. Vous pourrez ensuite choisir un véhicule par défaut. Si vous conduisez un véhicule de location de courte durée, vous devez l'ajouter à votre compte temporairement.

### 3- Ajouter une ou des cartes de crédit à votre compte

- Appuyez sur l'icône du menu en haut à gauche.
- Appuyez sur **Gérer mon compte**.

- Appuyez sur **Ajouter/Gérer les fonds**.
- Pour ajouter une carte de crédit, appuyez sur **Ajouter une carte** et suivre les instructions pour ajouter la carte.

Notes : Vous pouvez sélectionner une carte de crédit par défaut.

Pour retirer une carte de crédit, appuyez sur **Supprimer** sous la vignette de la carte à retirer.

## PAYER UN STATIONNEMENT

1. Cliquez sur **Payer mon stationnement**.



2. Sous **Je conduis**, assurez-vous d'avoir le bon numéro de plaque d'immatriculation

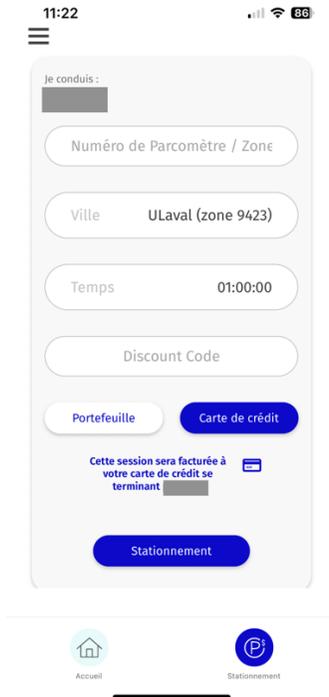


3. Dans le champ **Ville**, choisissez ULAVAL (zone 9423)

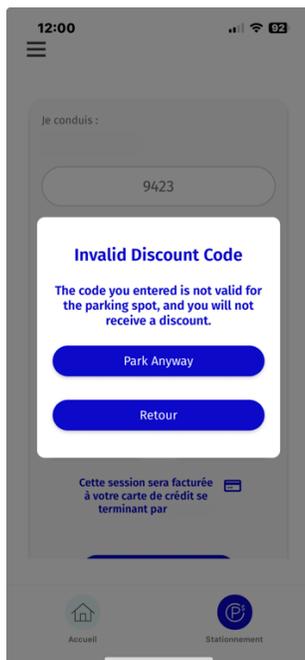


4. Dans le champ **Numéro de parcomètre**, entrez 9423.

5. Dans le champ **Temps**, entrez la durée souhaitée



6. Si vous avez un code, ajoutez-le dans le champ Discount Code.
7. Si une fenêtre avec la mention *Invalid Discount Code* apparaît, appuyez sur **Park anyway**.



Nous éprouvons temporairement des difficultés avec certains codes. Si cette option ne fonctionne pas, utilisez plutôt le site [Hotspot](#).

8. Choisissez votre méthode de paiement : **Portefeuille** ou **Carte de crédit**
9. Cliquez sur **Stationnement** et ensuite, sur **Confirmer**

## FOIRE AUX QUESTIONS

### **Puis-je stationner plusieurs véhicules à la fois sur un seul compte?**

Non. Même s'il est possible d'avoir plusieurs véhicules inscrits à votre compte Copilote+, un seul peut être utilisé à la fois.

### **Comment puis-je ajouter du temps de stationnement à une session active?**

Cliquez sur **Ajouter du temps** dans l'onglet **Stationnement**

### **Comment puis-je arrêter mon temps de stationnement?**

1. Allez dans l'onglet **Stationnement**
2. Appuyez sur **Arrêter le temps**
3. Appuyez sur **Confirmer**

### **Est-ce que je peux arrêter un paiement si je quitte avant la fin du temps?**

Oui. Le temps payé et non utilisé sera mis en banque pour une prochaine utilisation.

### **Si je déplace mon véhicule sur le campus, est-ce que je dois payer de nouveau?**

Si votre paiement est toujours actif, non. La technologie par plaque d'immatriculation vous identifie par votre numéro de plaque d'immatriculation plutôt que par un espace de stationnement. Tant qu'il vous reste du temps de stationnement vous pouvez déplacer votre véhicule dans n'importe quelles zones tarifées du campus.

### **À quoi sert le portefeuille?**

Le portefeuille sert à mettre un montant d'argent en banque pour payer plus rapidement vos transactions futures.

Pour pouvoir l'utiliser, cliquez dans le menu du coin supérieur gauche. Dans **Gérer mon compte**, cliquez sur **Paramètres du compte** et activez l'option **Utiliser le portefeuille**.

### **Comment puis-je ajouter des fonds à mon portefeuille?**

1. Cliquez sur le menu du coin supérieur gauche
2. Appuyez sur **Gérer mon compte**.
3. Appuyez sur **Ajouter/Gérer les fonds**.
4. Appuyez sur **Ajouter des fonds**.
5. Choisissez un montant prédéfini.
6. Appuyez sur **Ajouter des fonds**.
7. Appuyez sur **Utiliser cette carte** pour utiliser la carte de crédit à votre dossier.
8. Si vous désirez vous servir d'une autre carte, appuyez sur **Ajouter une carte** et suivez les instructions.
9. Appuyez sur **Oui** et sur **OK** pour confirmer.

### **Je veux débiter mon portefeuille pour payer mon stationnement, mais les fonds continuent d'être pris sur ma carte de crédit. Que dois-je faire?**

Lors d'une transaction, vous pouvez choisir entre deux options de paiement, soit **Portefeuille** ou **Carte de crédit**.

Si vous souhaitez utiliser les fonds de votre portefeuille, assurez-vous de sélectionner **Portefeuille** comme mode de paiement et qu'il y ait des fonds de disponibles.

#### **J'ai oublié mon mot de passe, que dois-je faire?**

1. Ouvrez l'application.
2. Sur l'écran Connexion, appuyez sur **Mot de passe oublié?**
3. Entrez votre adresse courriel et cliquez sur **Suivant.**
4. Vous recevrez un lien par courriel pour réinitialiser votre mot de passe.

#### **Comment puis-je supprimer mon compte Copilote+ ?**

1. Appuyez sur l'icône du menu en haut à gauche.
2. Appuyez sur **Gérer mon compte.**
3. Appuyez sur **Paramètres de l'application.**
4. Appuyez sur **Supprimer le compte**
5. Appuyez sur **Oui** pour confirmer.

#### **Puis-je payer par carte VISA débit?**

Oui, les cartes VISA débit, ainsi que les autres cartes de crédit prépayées, sont acceptées.

#### **Comment payer si mon téléphone cellulaire ne fonctionne pas?**

Il est toujours possible de payer votre stationnement à l'une des bornes de paiement sur le campus.

## **Comment faire pour obtenir ou imprimer un reçu de paiement?**

Il y a deux moyens d'accéder à vos reçus de transaction :

1. Dans l'application Copilote+ : Section **Gérer mon compte / Historique**.
2. **Par courriel** : Activez les courriels sur le portefeuille dans **Gérer mon compte/Paramètres du compte**.
- 4- **Si j'ajoute du temps à une session active, est-ce que je vais voir plusieurs transactions sur mon relevé de carte?**

Non, l'application facture une seule transaction par jour, peu importe le nombre de sessions de stationnement.

## **Est-ce que le service de paiement de Copilote+ est sécuritaire?**

Oui, car les renseignements relatifs à votre carte de crédit sont transmis de manière sécurisée puis enregistrés sous forme cryptée dans un serveur de paiement répondant aux normes internationales PCI DSS les plus élevées en matière de sécurité des données. Votre compte Copilote+ est également protégé par un mot de passe sécurisé de votre choix et que vous êtes seul à connaître.

## **Est-ce que les renseignements relatifs à ma carte de crédit sont enregistrés sur mon téléphone cellulaire?**

Non

**J'ai reçu un constat d'infraction au stationnement alors que j'avais payé avec Copilote+. Que dois-je faire ?**

Vous devez suivre la procédure « plaider de non-culpabilité » inscrite au verso de votre constat d'infraction ou communiquer directement avec le service à la clientèle en composant le 311 ou par courriel à [servicealaclientele@ville.quebec.qc.ca](mailto:servicealaclientele@ville.quebec.qc.ca).

**Quelle version doit avoir mon téléphone cellulaire pour pouvoir utiliser Copilote+?**

- iPhone ou iPad : version iOS 13.4 ou plus.
- Android : Version 13 ou plus.

Si votre téléphone cellulaire ne répond pas à ces exigences, utilisez une borne de paiement pour payer votre stationnement.

**Quels sont les frais de service pour l'utilisation de Copilote+?**

Le service de paiement avec Copilote+ est gratuit.