

Foire aux questions — Plateforme en ligne

Vous tentez d'utiliser la plateforme Betterez pour créer vos bons d'envoi et vous avez quelques soucis ? Voici quelques solutions ! Elles sont en ordre d'étape de création pour votre bon.

Je n'arrive pas à me connecter avec le mot de passe donné.

- Assurez-vous de mettre le courriel que vous vous connectez avec le bon courriel et le bon mot de passe.
- Il y a deux connexions différentes. Une pour créer vos bons d'envoi, pour laquelle vous avez reçu vos accès, et une autre pour visualiser vos transactions qui se trouve dans le document « consultation de vos transactions ».
- Lorsque vous vous connectez avec les accès pour consulter vos transactions, il est normal de voir « accès refusé ». Poursuivez votre lecture pour consulter vos transactions.

Je ne vois que « Copyright » et/ou mon écran est gris.

Vous n'êtes pas sur le bon navigateur. Téléchargez Google Chrome ou Mozilla Firefox et redémarrez votre ordinateur.

Je ne vois pas « Expedibus » ou « vente »

Lorsque vous vous connectez, vous allez devoir « accepter un quart ». Ce « quart » est en fait votre session de travail. Vous devez l'accepter avant de pouvoir créer votre colis. Vous verrez « nouveau quart » à gauche de votre écran après avoir modifié votre mot de passe.

Comment puis-je envoyer un colis à percevoir ?

Pour créer un colis à percevoir, vous devez sélectionner « Expedibus à percevoir » et non « Expedibus ». Les frais de 3 \$ seront ajoutés automatiquement. À la fin de votre transaction, choisissez « À percevoir » comme mode de paiement et cliquez sur « Ajouter paiement ». N'oubliez pas de mettre le rapport de la transaction dans la pochette !

J'utilise des sacs orange, qu'est-ce que je dois sélectionner ?

Après avoir cliqué sur « Expedibus » et avoir sélectionné votre destination, cliquez sur « XSAC ». Pour indiquer le nombre d'Expedisac dont vous avez besoin, cliquez sur le (+) le nombre de fois correspondant au nombre de colis à envoyer.

Je ne trouve pas la destination que je souhaite.

Toutes les destinations d'Expedibus et de nos réseaux partenaires sont listées dans les listes déroulantes d'origines et destinations. Si elle ne se trouve pas dans la liste, c'est qu'elle n'est plus valide. Vérifiez sur expedibus.com, en inscrivant le code postal dans l'onglet « calcul de tarif » pour trouver la gare la plus près. Notez cependant que seuls les points de services d'Expedibus seront disponibles. Les points de services des transporteurs hors Québec ne seront pas sur le site web. Vous pouvez vérifier sur le site des différents transporteurs pour confirmer l'information. Maritimebus.com pour les colis vers les maritimes, et shipgreyhound.ca pour les colis entre Montréal et Toronto.

Je n'arrive pas à faire suivant après avoir sélectionné le type de colis à envoyer.

Si vous avez sélectionné un colis standard ou un colis surdimensionné, vous devez inscrire les poids et mesures de votre colis.

J'ai inscrit mes dimensions, mais on me donne un message d'erreur.

Assurez-vous que les mesures sont réglementaires : 50 x 100 x 213 cm sont les mesures maximales, et 34.kg est le poids maximum permis. Si les dimensions inscrites respectent les critères, inscrivez le plus gros chiffre dans la première case.

Qu'est-ce que « frais manuel » ?

Il s'agit d'un frais à ajouter si vous souhaitez avoir une livraison à la porte dans les Maritimes. Si vous ne souhaitez pas faire la demande d'une livraison à la porte dans les Maritimes (et seulement dans les Maritimes), vous pouvez en faire fi et cliquer sur suivant.

Je me suis trompé de mode de paiement et/ou je souhaite annuler une transaction.

Pas de problème ! Envoyez-nous le numéro de la transaction à annuler et nous procéderons à l'annulation.

Je n'arrive pas à réserver une cueillette ou à ajouter une livraison.

Cette option n'est pas disponible pour l'instant. Si vous avez besoin d'une cueillette ou d'une livraison, contactez votre gare de départ.

Je n'arrive pas à terminer mon achat.

Situation 1.

Avant de cliquer sur « payer », vous devez cliquer sur « ajouter paiement » et inscrire un numéro d'autorisation. Ce dernier vous appartient. Il peut s'agir d'un code relatif à votre facturation, ou simplement votre numéro de compte. La seule nécessité est d'avoir une valeur, même si celle-ci est 0.

Situation 2.

Si vous ne voyez pas « ajouter paiement », il est probable que vous ne soyez pas sur Google Chrome. Assurez-vous d'y être et revenez à cette étape.

Situation 3.

Si vous ne voyez pas « ajouter paiement », il est aussi probable que vous n'avez pas choisi la méthode de paiement. Assurez-vous que « à percevoir » ou « porter au compte » a été sélectionnées.

Je n'ai pas reçu mon courriel de confirmation.

Vous devez utiliser un courriel différent de votre courriel de connexion.

Je n'ai pas de numéro d'autorisation.

Ce dernier vous appartient. Il peut s'agir d'un code relatif à votre facturation, ou simplement votre numéro de compte. La seule nécessité est d'avoir une valeur, même si celle-ci est 0.

Je me suis trompé dans les informations sur le bon d'envoi et j'ai fini ma transaction.

Puisque les colis ne sont pas modifiables, écrivez-nous pour que nous procédions à l'annulation de votre transaction. Cette annulation est gratuite et sera faite par notre équipe sans problème.

Ce document n'a pas répondu à votre question? Contactez le service à la clientèle d'Expedibus aux coordonnées suivantes :

Maud Chamberland

T 819-762-2200

F 819 762-8306

Sf 1-866-307-0002

m.chamberland@autobusmaheux.qc.ca

Vous avez une question sur votre facturation ou pour consulter vos transactions? Contactez Mario Dubois au 514 395-4000 # 4047 ou au mario.dubois@keolis.ca ou comptes.recevables@keolis.ca