

MY.CLICKTEL.COM

My ClickTel — Guide rapide

Vos factures, vos services et le soutien au même endroit.

1 Se connecter

- 1 Allez sur my.clicktel.com.
- 2 Entrez votre nom d'utilisateur (habituellement votre adresse courriel) et votre mot de passe, puis sélectionnez Sign in (Se connecter).
- 3 Mot de passe oublié? Sélectionnez « Forgot password? », entrez votre nom d'utilisateur ou votre courriel, puis suivez le lien que nous vous envoyons. Le lien ne fonctionne qu'une fois et expire après 1 heure.

BON À SAVOIR

- Pour votre sécurité, vous êtes déconnecté après 20 minutes d'inactivité.
- Après plusieurs mots de passe erronés, la connexion est suspendue pendant 15 minutes. Utilisez plutôt « Forgot password? ».

2 Votre aperçu

La première page affiche le montant dû, l'état du paiement automatique, vos demandes de soutien ouvertes, vos services et vos factures récentes. Utilisez le menu en haut (ou la barre en bas de votre téléphone) pour passer entre Overview (Aperçu), Services, Billing (Facturation), Quotes (Soumissions), Support (Soutien) et Account (Compte).

3 Payer une facture

- 1 Sélectionnez Pay now (Payer) sur la page Aperçu, ou allez dans Billing et sélectionnez Pay à côté d'une facture.
- 2 Choisissez une de vos cartes enregistrées.
- 3 Sélectionnez Pay pour confirmer. Votre carte est débitée une seule fois, immédiatement, et la facture indique Paid (Payée).

BON À SAVOIR

- Pas encore de carte enregistrée? Sélectionnez d'abord Add a card (Ajouter une carte) — voir la section suivante.
- Votre reçu se trouve dans Billing > Payment history > Receipt.

4 Ajouter une carte et activer le paiement automatique

- 1 Allez dans Billing > Payment methods & autopay et sélectionnez Add a card.
- 2 Vous êtes dirigé vers notre page sécurisée Stripe. Entrez votre carte et enregistrez-la.
- 3 De retour dans My ClickTel, la carte apparaît dans votre liste en moins d'une minute (actualisez la page au besoin).
- 4 Activez l'interrupteur Autopay pour cette carte et sélectionnez Save. Vous pouvez fixer une limite mensuelle facultative.

BON À SAVOIR

- Avec le paiement automatique, votre facture est payée automatiquement à sa date d'échéance.
- Pour retirer une carte, sélectionnez Remove, puis Yes, remove card.
- Le numéro de carte est saisi uniquement sur la page sécurisée de Stripe — il ne passe jamais par My ClickTel.

5 Factures et reçus

- 1 Allez dans Billing.
- 2 Invoices (Factures) : ouvrez une facture pour voir le détail, ou sélectionnez PDF pour la télécharger.
- 3 Payment history (Historique des paiements) : voyez chaque paiement et téléchargez un reçu.

6 Soumissions : accepter ou demander des changements

Quand nous vous envoyons une offre, elle apparaît dans Quotes (Soumissions). Un chiffre sur le menu Quotes et un bandeau sur votre Aperçu indiquent combien de soumissions attendent votre réponse.

- 1 Allez dans Quotes et sélectionnez Review & respond (Examiner et répondre) sur la soumission.
- 2 Vérifiez les articles et le total. Sélectionnez Download PDF pour en garder une copie.
- 3 Pour accepter : cochez « I accept this quote » (J'accepte cette soumission), ajoutez une note au besoin (par exemple, vos disponibilités pour l'installation), puis sélectionnez Accept quote.
- 4 Pour la modifier : écrivez les changements souhaités sous « Want something different? » et sélectionnez Ask for changes (Demander des changements).

BON À SAVOIR

- Rien n'est facturé au moment de l'acceptation. Nous confirmons avec vous, planifions les travaux, et les frais apparaissent sur votre prochaine facture.
- Après votre réponse, la soumission indique « Accepted — being confirmed » (Acceptée, en confirmation) ou « Changes requested » (Changements demandés), avec un lien pour suivre la conversation avec notre équipe.
- Si vous avez demandé des changements, nous vous envoyons une soumission mise à jour.

7 Vos services et changements de forfait

- 1 Allez dans Services pour voir chaque forfait, sa vitesse, son prix mensuel et l'adresse de service.
- 2 Ouvrez un service pour voir votre consommation de données pour la période de facturation en cours.
- 3 Pour changer de forfait, choisissez un nouveau forfait et sélectionnez Request plan change.

BON À SAVOIR

- Rien ne change immédiatement : notre équipe examine la demande et vous confirme la date par courriel.
- Vous pouvez annuler une demande en attente sur la même page.
- Si nous sommes au courant d'une panne touchant votre service, un avis s'affiche en haut de la page du service.

8 Obtenir du soutien

- 1 Allez dans Support et sélectionnez New request (Nouvelle demande).
- 2 Ajoutez un objet court et décrivez le problème : quand il a commencé, quel appareil, et les voyants allumés sur votre équipement.
- 3 Joignez des photos ou des fichiers au besoin (jusqu'à 3 fichiers de 5 Mo), puis sélectionnez Send request.
- 4 Nous répondons dans la même conversation et par courriel. Ouvrez la demande pour lire les réponses ou répondre.

BON À SAVOIR

- Internet en panne? Redémarrez votre routeur (débranchez-le 30 secondes). S'il ne fonctionne toujours pas après 5 minutes, appelez-nous — les pannes sont réglées plus vite par téléphone.

9 Votre compte

- 1 Allez dans Account pour voir vos coordonnées et votre adresse de service.
- 2 Sélectionnez Edit pour modifier votre numéro de téléphone ou l'adresse d'envoi de vos factures.
- 3 Pour changer votre mot de passe, entrez votre mot de passe actuel, puis le nouveau deux fois, et sélectionnez Update password.

BON À SAVOIR

- Le mot de passe doit contenir au moins 12 caractères, dont une majuscule, une minuscule et un symbole (par exemple ! ? # ou @).
- Votre adresse courriel sert aussi à vous connecter. Pour la changer, envoyez-nous une demande de soutien.

10 Sécurité

BON À SAVOIR

- ClickTel ne vous demandera jamais votre mot de passe ou votre numéro de carte complet par téléphone, texto ou courriel.
- Vérifiez toujours que la barre d'adresse indique my.clicktel.com avant de vous connecter.
- Sur un ordinateur partagé, sélectionnez Sign out (Se déconnecter) quand vous avez terminé.

Besoin d'aide? Appelez le (954) 923-9511 ou écrivez à support@clicktel.com.