

GROUP SCAN APP FAQ's

Pourquoi l'application a besoin d'accéder à l'appareil photos du téléphone/tablette?

Afin de pouvoir scanner les passeport, l'application a besoin de l'accès à votre appareil photo. Merci d'autoriser l'accès à l'appareil photos afin de pouvoir scanner les passeports

Comment puis-je autoriser l'accès à la caméra sur mon appareil?

Il se peut que vous deviez changer les propriétés de la caméra, vous en serez averti par un message pop up appareils. IOS (APPLE) sur les option d'accès à la caméra, merci d'appuyer sur le bouton des appareils. Android 1) appuyer sur les options caméra 2) Sélectionner ' quand l'application est utilisée'

Que faire si ma réservation n'est pas valide?

Si après l'entrée des informations, vous recevez un message d'erreur, merci de vérifier que les détails aient été correctement complété et soumettre à nouveau. Si la validation ne fonctionne pas, merci de contacter votre compagnie afin de re confirmer les détails de la réservation. Si la réservation est validée, merci de continuer votre route vers le port ou notre personnel vérifiera les détails de la réservation et scannera les passeports.

Puis je transporter plus de passagers que mentionné sur la réservation?

Oui vous pouvez. Il suffit de scanner les passeports et notre personnel au port ajustera les détails de la réservation au check in. L'application autorisera un maximum de 110 Passeports par réservation.

Pourquoi dois je entrer un numéro de téléphone?

Pour sécuriser l'envoi des données passeport, nous vous enverrons un code utilisable une fois avec la procédure de login. Afin de vous envoyer le code nous avons besoin d'un numéro de téléphone. Le numéro de téléphone ne sera utilisé à aucun autre but et cette application est conforme au règlement GDPR. Ce code peut être envoyé sur n'importe quel appareil, pas nécessairement celui qui servira à scanner les passeports.

Comment est ce que je scan un passeport?

Tenez ouvert le passeport afin que la page avec les informations soit devant vous. C'est la page 'brillante' avec la photo, et les informations personnelles du détenteur du passeport. Ex: nom, nationalité, date de naissance etc. L'application scannera les détails du code barre en bas de la page. Vous verrez les deux lignes de lettres et de nombres. Sélectionner le bouton 'commencer à scanner' et maintenez la page du passeport devant l'appareil photo de votre téléphone ou tablette. Vous verrez apparaître un message que l'opération est réussie quand le scan est terminé. Si le scan n'a pas fonctionné, un message apparaîtra également.

Comment est ce que je rentre manuellement les détails du passeport/Carte ID?

Appuyer sur 'Entrer ID/Passeport manuellement' sur la page du scan du passeport. Cela affichera la page des détails du document. Vous pouvez alors noter les détails demandés en sélectionnant chaque champ. Certains champs vous donnent également l'option de sélectionner la date à partir du calendrier ou d'une liste. Sélectionner 'continuer' quand vous avez terminé. (vous ne pourrez pas appuyer sur 'continuer' avant que toutes les informations soient enregistrées.

Est-ce que je peux scanner une carte ID?

Certaines cartes ID ont un code barre scannable similaire au passeport, certaines pas. Si la ID carte n'a pas de code barre, alors les informations devront être rentrées manuellement.

Est-ce que je peux utiliser l'application pour les passeports collectifs?

Non, il n'est pas possible d'utiliser l'application pour scanner des passeports collectifs. Si vous avez un passeport collectif, continuez votre chemin vers le port ou nos équipes opérationnelles se chargeront de scanner le passeport pour vous.

Comment puis je changer de langage?

Vous pouvez changer le langage à tout moment en allant sur le menu de l'application qui est indiqué par 3 lignes horizontales en haut de chaque page, sélectionner 'langage'. Vous pouvez également changer la langue durant le processus de login lorsque vous verrez la boîte déroulante du langage. Appuyez simplement sur la langue souhaitée en déroulant la liste.

Comment changer l'immatriculation du véhicule enregistrée?

Si il y a une erreur ou que les détails du véhicule ont changé, alors appuyez sur le bouton 'retour' c'est le cercle avec une flèche à l'intérieur, qui est visible en haut de chaque page. En fonction de la page qui apparait, il est possible que vous deviez appuyer plusieurs fois sur le bouton retour pour parvenir à la page 'immatriculation du véhicule' ou vous pourrez éditer les détails d'immatriculation du véhicule. Ces informations peuvent être modifiées jusqu'à ce que vous appuyez sur le bouton 'fin'.

Est il possible d'ajouter un passager après avoir appuyé sur le bouton 'terminé'?

Vous ne pourrez plus faire aucune modification une fois que vous aurez appuyé sur le bouton 'fin'; les informations du passeport sont alors envoyées au système P&O. Si une information supplémentaire ou une correction est nécessaire, merci d'en informer nos équipes lorsque vous arrivez au check in.

Quelle version IOS/ANDROID mon appareil doit il avoir?

L'application est compatible avec les dernières versions IOS ou Android, et les versions précédentes. Si vous utilisez une vieille version, il se peut que vous constatiez que l'application ne fonctionne pas correctement. Merci de vous assurer d'utiliser un téléphone compatible.

Pourquoi est ce que je ne peux pas appuyer sur 'continuer'?

Il n'est pas possible d'appuyer sur le bouton 'continuer' avant que toutes informations demandées soient enregistrées correctement. Merci de vérifier que toutes les informations demandées soient dans le bon format.

Pourquoi est ce que la page 'examiner les documents' montre les détails partiellement?

Par mesure de sécurité, afin de protéger vos données de passeport, seulement une partie du nom du passager et une partie du numéro de passeport apparaîtront. Cela vous permettra de vérifier quels passeports ont été scannés.

Pourquoi est ce que je ne peux plus accéder à la réservation?

Par mesure de sécurité, il y a une durée maximum programmée pendant laquelle vous pouvez entrer les données du passeport et voir la réservation. 1) une fois que vous êtes connecté à l'application, vous aurez 72 heures pour entrer toutes les données. Si vous n'êtes pas en mesure de rentrer toutes les données dans le temps imparti, merci d'en aviser notre personnel au check in à l'arrivée au port. 2) Une fois que vous avez scanné l'ensemble des passeports et sélectionné 'terminer', vous aurez à nouveau 72 heures pendant lesquelles, vous pourrez encore vous connecter à la réservation et voir le détail de votre voyage.

Est-ce que je peux vérifier combien de passeports j'ai scanné?

Oui. Vous pouvez le voir sur la page 'passeport scanner' et sur la page 'vérification documents'. Vous pourrez voir combien de passagers ont été réservés et combien de passeports ont été entrés.

Comment changer les détails de la réservation entrés?

Si vous vous êtes connecté à la mauvaise réservation, vous devrez vous déconnecter de l'application et vous connecter à nouveau en utilisant la bonne référence de réservation. Merci de supprimer les passeports scannés avant de vous déconnecter.

Comment me déconnecter de l'application?

Vous pouvez vous déconnecter à tout moment en utilisant le menu, les 3 lignes horizontales en haut de chaque page. Sélectionner l'option 'déconnexion'.

Est ce que je peux scanner un passeport sans connexion internet?

Oui vous pouvez scanner les passeports sans connexion internet, et les données seront sauvegardées. Cependant, vous aurez besoin d'une connexion internet pour soumettre les passeports une fois l'opération de scan terminée. Cette opération envoie les données au système P&O port au check in. La transmission est faite lorsque vous sélectionnez 'terminer' sur la page de 'déclaration' à la fin de la procédure.

Que faire si un passeport n'est pas scanné?

Si le scan du passeport/ID carte n'a pas fonctionné, vous pouvez entrer les informations manuellement. Sélectionner 'entrer ID/Passeport manuellement' sur la page 'passeport scanner'.

Que faire si je n'ai pas reçu le code SMS?

Si le code SMS ne vous parvient pas dans la minute, vous pouvez demander un nouveau code SMS en sélectionnant 'code non reçu' dans la page 'nous vous avons envoyé un code SMS'.

Que faire si j'ai accidentellement supprimé un passager?

Si un passager a été supprimé par accident, vous pouvez simplement scanner le passeport/ID carte à nouveau.

Comment éditer les détails du document?

Vous pouvez éditer les détails du document pendant que vous entrez les données sur l'écran 'détails du document' mais les données ne peuvent être éditées qu'une fois sauvegardées. Si une erreur doit être corrigée, supprimer le passager et entrer à nouveau les détails.

Que faire si je manque les données pour un document spécifique?

Quelques passeports peuvent avoir manqué le nom/prénom ou jour et mois de naissance. Vous pouvez alors sélectionner le champs de vérification appelé 'donnée manquante' pour indiquer que c'est le cas.

Que faire si je suis déconnecté de l'application?

Vous pouvez vous connecter à nouveau en utilisant les mêmes détails de la réservation que vous avez entré précédemment.

Que faire si le passeport d'un passager est expiré?

Si un passeport n'est plus valide, le passager ne sera pas autorisé à voyager. Merci d'aviser le passager. Les détails du passeport ne seront pas sauvegardés dans l'application, le document n'étant pas valable pour voyager.

Quel est l'usage de cette application?

Cette application a pour but de scanner/entrer les détails des passeports/ID card pour les réservations groupes. Ex: les passagers voyageant en autocars avec P&O FERRIES. Les détails du passeport/ID carte doivent être rentrés dans l'application avant l'arrivée au port. Les données du passeport sont collectées au nom de UK Border force pour le contrôle aux frontières. Il est important que les données entrées dans l'application correspondent aux données du passeport ou carte ID.

Qui peut utiliser cette application?

Toute personne mandatée pour collecter les données de passeport au nom de P&O FERRIES peut utiliser cette application.