

FAQ – Générale

Comment accéder à mon compte ?

Votre adresse courriel vous sert d'identifiant. Vous devez également inscrire votre mot de passe afin de vous connecter à votre compte.

Comment réinitialiser mon mot de passe ?

Pour réinitialiser votre mot de passe, cliquez sur "Mot de passe oublié" sur la page d'accueil. Nous vous enverrons par courriel votre nouveau mot de passe dans les minutes qui suivent.

Comment commander en ligne ?

Une fois votre compte créé, vous recevrez un courriel de confirmation d'inscription. Vous pourrez à ce moment-là débiter vos commandes. L'environnement ergonomique vous guidera grâce à trois étapes faciles : choisir vos services, visualiser le sommaire de votre commande et finalement, payer en ligne.

Comment modifier une commande ?

Si vous désirez annuler ou modifier une commande après avoir procédé au paiement, vous devez communiquer avec le Palais des congrès.

[Contactez nous](#)

Que faire si j'ai un problème avec une commande ?

Si vous éprouvez des difficultés avec une commande, veuillez communiquer avec un représentant du Palais des congrès.

[Contactez nous](#)

Quels sont les modes de paiement ?

Les cartes de crédit VISA, Mastercard, American Express sont acceptées. La transaction apparaîtra sous le nom PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL sur votre relevé.

FAQ - Livraison

Comment accéder au Palais des congrès de Montréal pour une livraison ?

<http://congresmtl.com/centre-de-congres/cartes-et-directions/>

À partir de quelle date puis-je faire livrer de la marchandise au Palais ?

À partir de la première date réservée par l'organisateur de votre exposition. Aucune marchandise ne sera acceptée avant cette date. En cas de livraison par un transporteur avant la date autorisée, le Palais des congrès refusera la livraison et vous devrez réorganiser votre livraison directement avec votre transporteur.

Quelles sont les informations à indiquer sur la marchandise à faire livrer ?

Indiquez clairement le nom et la date de l'événement, le nom et le numéro de cellulaire de l'exposant ainsi que le numéro de salle et de kiosque. Indiquez également les dimensions et le poids de la caisse la plus lourde. [Suivez ce lien](#) pour télécharger un exemple d'étiquette que vous pourrez fournir à votre transporteur.

Événement : _____

Date de l'événement : _____

Nom de l'exposant : _____

Numéro de cellulaire de l'exposant : _____

Numéro de salle : _____

Numéro du kiosque : _____

Dimensions de la caisse la plus lourde : H _____ L _____ P _____

Poids de la caisse la plus lourde : _____

Quelle est l'adresse de livraison de la marchandise ?

PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

Quai de réception

163, rue Saint-Antoine Ouest

Montréal (Québec) H2Z 1H2

Mon enfant peut-il m'assister dans le montage/démontage ?

Il est interdit à tout enfant de moins de 16 ans d'assister son parent pour des raisons de sécurité et d'assurance.

Est-ce que je peux utiliser un quadriporteur ou autre équipement mobile pour me déplacer si je n'ai aucune déficience physique ?

Non. Une autorisation doit être obtenue au préalable auprès du service de sécurité pour vous déplacer avec un équipement mobile.

FAQ – Électricité

De quel type de branchement électrique ai-je besoin ?

- Pour tout appareil nord-américain standard qui se branche dans une prise murale, vous devez commander une prise standard 15 A/120 V/1 500 watts. Pour disposer d'une capacité plus élevée (si le wattage total de vos équipements est supérieur à 1 500 watts, mais inférieur à 1 800 watts), nous vous recommandons de commander une prise 20 A/120 V-1 phase/1 800 watts.
- Pour tout équipement non standard, veuillez consulter la fiche technique de l'équipement pour sélectionner la prise appropriée.
- Voltages offerts : 120, 208 et 600 (60 Hz). Autres voltages sur demande. ([Contactez-nous](#))
- Tous les gradateurs doivent absolument être de type triphasé.

Qu'est-ce qu'une prise standard ?

Le Palais dispose de deux types de prises standard : 15 A/120 V/1 500 watts et 20 A/120 V-1 phase/1 800 watts. Notez que la prise 15 A/120 V/1 500 watts est identique à toute prise murale pour usage domestique. Dans une prise 20 A, vous pouvez brancher un appareil nécessitant beaucoup de courant ou plusieurs appareils, pourvu que le wattage total soit inférieur à 1 800 watts.

Si j'ai plusieurs appareils nord-américains standard à brancher, combien de prises dois-je commander ?

- Cela dépend du nombre total de watts requis par vos appareils à brancher.
- Vous devez additionner la puissance (en watts) de vos appareils et de vos luminaires pour connaître le wattage total nécessaire. Veuillez vérifier les spécifications (puissance, tension, intensité, phase) inscrites sur la fiche signalétique des appareils qui seront branchés.
- Par exemple, si vous avez quatre types d'appareils totalisant 2 230 watts, vous devez réserver 2 prises électriques de 15 A/120 V/1 500 watts.

Types d'appareil	Consommation (en watts)	Qté	Total de la consommation
Écran plasma	140 watts	1	140 watts
Four à micro-ondes	1 200 watts	1	1 200 watts
Ampoule 100 watts	100 watts	5	500 watts
Ordinateurs	130 watts	3	390 watts
TOTAL			2 230 watts

Puis-je brancher plus d'un appareil dans une prise électrique ?

Dans les prises standard (15 A/120 V/1 500 watts):

- Oui, à condition que la consommation totale de vos appareils n'excède pas la capacité de la prise (watts).
- Sachez que le Palais fournit une rallonge possédant trois sorties électriques. Vous pouvez ajouter une multiprise avec protecteur de surtension pour y brancher plusieurs petits appareils.

Pour les prises non standard (Plus de 15 A/120 V/1 500 watts):

- Non, un seul appareil peut être branché.

Y a-t-il des prises électriques gratuites accessibles aux exposants ?

Non. Si votre promoteur ne fournit pas les services électriques pour l'événement, vous devez absolument en faire la demande.

J'ai des appareils européens ; dois-je fournir les adaptateurs ?

Pour les appareils standard (par exemple, ordinateur et téléphone portable) :

- Oui, vous devez fournir les adaptateurs.

Pour les appareils non standard :

- Non, vous devez louer un adaptateur/transformateur auprès du Palais des congrès de Montréal.

Où sera située la prise électrique dans le kiosque ?

- La prise sera installée à l'arrière centre du kiosque, à moins d'indication contraire.
- Vous devez soumettre un plan pour tout kiosque dont la dimension est égale ou supérieure à 20 pi sur 20 pi (6,10 m sur 6,10 m). Si vous n'êtes pas en mesure de fournir un plan, les équipements seront installés là où le personnel du Palais le jugera approprié.

Puis-je partager mon électricité ?

Il est strictement interdit de partager ou de redistribuer le courant électrique loué par un exposant ou pour le compte d'un exposant.

Est-ce que l'installation est incluse dans le prix ?

Oui

FAQ – Sécurité

Est-ce que le matériel dans mon kiosque est en sécurité ?

- Le Palais des congrès de Montréal effectue une surveillance pour assurer la sécurité du bâtiment.
- Il est important que les exposants précisent le numéro de kiosque qui leur a été attribué.
- L'exposant est responsable en tout temps de son matériel et doit s'assurer que ses biens de valeur sont en sécurité. Toutefois, sachez que les salles sont verrouillées en dehors des heures d'événement (soir et nuit) et que seul le personnel du Palais a alors accès aux salles.
- Les services de sécurité peuvent assurer une surveillance supplémentaire si vous avez des objets de valeur. Vous devez commander ce service sur le Portail client.

FAQ – Manutention

Quel est le poids maximal par caisson ou colis ?

8 000 lb (3629 kg). Si un caisson ou colis excède ce poids, veuillez communiquer avec le guichet de service.

Comment faire pour déterminer si j'ai besoin d'un chariot élévateur ou seulement de main-d'œuvre ?

Le chariot élévateur sert à transporter des articles volumineux, tels une palette ou un caisson. Pour des objets plus petits, le Palais peut mettre à votre disposition gracieusement un chariot de transport.

À partir de quelle date puis-je faire livrer de la marchandise au Palais ?

À partir de la première date réservée par l'organisateur de votre exposition. Aucune marchandise ne sera acceptée avant cette date. En cas de livraison par un transporteur avant la date autorisée, le Palais des congrès refusera la livraison et vous devrez réorganiser votre livraison directement avec votre transporteur.

J'aimerais laisser du matériel après le démontage et le récupérer le lendemain, est-ce possible ?

Non. Pour des raisons d'assurance, de sécurité et de disponibilité des locaux, il est obligatoire de récupérer tous vos effets avant la fin de la période de démontage.

Quels sont les frais à prévoir pour la manutention avec appareil de levage ?

Prévoir une facturation minimale d'une (1) heure au montage et d'une (1) heure au démontage. Si le temps requis pour la manutention est plus long, il vous sera facturé sur place.

FAQ - Entretien ménager

Que comprend le service de nettoyage ?

Le passage de l'aspirateur sur les tapis et la collecte des ordures.

À quel moment le nettoyage est-il fait ?

Le service est effectué avant l'ouverture du salon et aux dates demandées dans votre commande. Le nettoyage est fait toutes les nuits, entre la fermeture et l'ouverture le lendemain.

J'ai des besoins spécifiques en nettoyage, est-ce possible de vous en charger ?

- Oui, vous n'avez qu'à communiquer avec le guichet de service par courriel en indiquant vos besoins : lavage de tapis, plancher de bois ou autre.
- Pour toute demande particulière, vous devez indiquer le type de service demandé et la surface de votre kiosque, et acheminer le tout à l'équipe du guichet de service.
- Le guichet de service vous transmettra un devis basé sur le taux horaire facturable.

FAQ – Plomberie

L'installation sera placée à quel endroit dans le kiosque ?

Un plan de positionnement est exigé pour toute installation d'évier, de cuve ou autre matériel de plomberie.

Puis-je amener ma propre cuve ou mon évier ?

Oui. Des frais de raccordement s'appliqueront si vous apportez votre évier ou votre cuve. Veuillez communiquer avec le guichet de service pour bien faire évaluer vos besoins.

À quoi sert le régulateur de pression ?

Le régulateur permet de diminuer la pression du compresseur si votre équipement n'est pas muni d'un régulateur intégré.

Puis-je raccorder mon appareil moi-même ?

- Tout raccordement de plomberie doit être effectué par le personnel du Palais des congrès de Montréal.
- Par contre, vous pouvez effectuer votre raccordement d'air comprimé.

Est-ce que la main-d'œuvre est incluse ?

Oui, sauf si vous apportez votre propre évier. Dans un tel cas, vous devez communiquer avec le guichet de service pour définir vos besoins en main-d'œuvre.

Qu'est-ce qui est inclus dans le prix ?

Les prix incluent le matériel nécessaire au raccordement et la main-d'œuvre.

FAQ – Télécommunications

Quelle est la différence entre Internet dédié et Internet partagé ?

Internet dédié:

- L'Internet dédié est un réseau privé. Vous contrôlez les utilisateurs de votre réseau. Le grand avantage du réseau dédié est sa vitesse garantie, surtout si vous comptez faire une utilisation intensive d'Internet (par exemple, diffusion en continu de vidéo en ligne). De plus, le réseau dédié vous permet de configurer selon vos besoins le nombre d'accès et le débit que vous souhaitez (jusqu'à 100 Mb/s).

Internet partagé:

- Comme son nom l'indique, vous partagez ce réseau avec d'autres utilisateurs. L'Internet partagé constitue une solution souple et économique pour des utilisations ponctuelles ou peu intensives d'Internet. C'est la couverture convenable pour un petit nombre d'utilisateurs (maximum de 20). Veuillez prendre note que les adresses IP sont toutes privées (NAT — Network Address Translation).

Quels sont les avantages d'une ligne filaire ?

- Service plus fiable (99,99 %)
- Débit plus constant
- Accès plus sécuritaire

Puis-je utiliser un routeur sans fil ou le « partage de connexion » de mon téléphone cellulaire ?

Non. Afin d'assurer l'intégrité de notre réseau et d'éviter la pollution par sans-fil, aucun routeur sans fil, réseau sans fil personnel ou redistribution sans fil par le réseau public (3G-4G) n'est autorisé au Palais.

Suis-je responsable d'installer un onduleur ou un capteur de tension électrique afin de protéger mes appareils ?

Pour toutes les installations nécessitant un plan, le client reconnaît qu'à défaut d'avoir transmis l'information nécessaire au Palais des congrès de Montréal dans le format et les délais prescrits, le Palais des congrès se réserve le droit de faire les installations et de donner les services de la manière qu'il juge appropriée si aucune information de positionnement n'a été transmise lors de la commande initiale. De plus, le client reconnaît que toute modification au positionnement le jour même de l'événement sera sujette à l'approbation du Palais et pourra engendrer des frais supplémentaires facturables au client au tarif montage.

FAQ – Téléphonie

Dois-je composer un numéro spécial pour obtenir une ligne vers l'extérieur ?

Oui, vous devez composer le 9.

Je dois faire des appels interurbains, est-ce possible ?

Oui, si vous choisissez cette option lors de votre réservation de services.

Puis-je louer un terminal pour les paiements par carte de crédit et carte de débit ?

- Non, nous n'avons pas de terminal en location, mais nous pouvons fournir la ligne pour le traitement des cartes de crédit et cartes de débit.
- Assurez-vous que le 9 (ligne vers l'extérieur) est programmé dans le numéro à composer de votre terminal.

Comment vais-je faire pour connaître mon numéro de téléphone ?

Vous recevrez votre numéro de téléphone par courriel.

FAQ – Internet

Après avoir acheté un forfait Internet, comment vais-je me connecter ?

Pour une connexion sans fil :

- Vous recevrez un code par courriel. Sur place, vous devrez accéder au réseau du Palais des congrès de Montréal, puis entrer votre code.

Pour une connexion filaire :

- Un fil sera installé dans votre kiosque et vous n'avez qu'à le brancher à vos appareils électroniques.

Quelle est la vitesse de l'Internet sans fil ?

La vitesse est de 5 Mb/s.

Dois-je absolument commander mon Internet sans fil avant le montage de l'exposition ?

Non, ce n'est pas obligatoire pour une seule connexion. Si vous désirez plus d'une connexion, vous devez les commander sur ce site de commande en ligne avant le début de la période de montage de votre exposition.

Puis-je monter mon propre réseau Internet filaire ?

Oui, vous pouvez monter votre réseau Internet filaire. Veuillez prendre note que des frais supplémentaires s'ajoutent pour chaque connexion sur un réseau partagé. Par contre, aucuns frais ne sont exigés pour un réseau dédié.

Dois-je faire une configuration spéciale sur mon ordinateur afin d'accéder à Internet ?

Généralement non. Par contre, certaines configurations de sécurité (souvent liées à la sécurité d'entreprise) pourraient empêcher la connexion. Nous vous encourageons à vérifier le tout avec votre service informatique.

L'installation de l'Internet filaire sera située à quel endroit dans le kiosque ?

- Le service sera installé au fond du kiosque, à moins d'indication contraire.
- Pour les kiosques de 20 pi sur 20 pi (6,10 m sur 6,10 m) et plus, vous devez, au moment de la commande, joindre un plan de positionnement des liens filaires.

Comment vais-je recevoir l'information concernant mon adresse IP fixe ?

L'information nécessaire pour la configuration de votre appareil vous sera acheminée par courriel.

FAQ - Installation d'enseignes

Est-ce que les fils ou câbles pour l'accrochage d'enseigne sont fournis ?

Oui, nos équipes fournissent des câbles d'acier ou de la corde.

Quel est le poids maximal autorisé pour l'accrochage d'enseigne ?

50 lb ou 22,7 kg. Pour une structure de plus de 50 lb ou 22,7 kg, il est nécessaire de communiquer avec un conseiller technique afin d'identifier les points d'accrochage. ([Contactez nous](#))

Puis-je installer une bannière moi-même ?

Personne n'est autorisé à accrocher quelque article que ce soit sur la structure du Palais.

Dois-je obtenir une autorisation pour l'installation de bannière ?

L'exposant doit se conformer aux règles du promoteur. Nous vous invitons à communiquer avec lui pour connaître les conditions applicables à l'exposition.

Pour toute autre question, veuillez communiquer avec l'équipe du guichet de services:

Par téléphone : 514 871-5871 ou 1 888 871-5871

Par courriel : portailclient@congresmtl.com