

Téléphonie

Guide de l'utilisateur



CoopTel 



Merci d'avoir choisi les services de téléphonie de CoopTel. À titre de coopérative, CoopTel a pour mission d'offrir à ses membres des services à la fine pointe de la technologie à des tarifs concurrentiels.

Vous retrouverez dans ce guide des informations relatives à nos options téléphoniques, nos plans d'appels interurbains, la gestion de la vie privée et les services d'assistances.

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à communiquer avec nous. Les représentants de notre Service à la clientèle se feront un plaisir de vous répondre du lundi au mercredi de 8 h 30 à 17 h, du jeudi au vendredi de 8 h 30 à 18 h et le samedi de 9 h à 17 h.

L'équipe du Service à la clientèle
1 888 532-COOP (2667), option 3

Table des matières

1. SERVICES OPTIONNELS	5
1.1. Boîte vocale.....	5
1.1.1. Mise en marche de votre boîte vocale	5
1.1.2. Prendre vos messages.....	6
1.1.3. Personnalisation de la boîte vocale	7
1.1.4. Envoi des messages	9
1.1.5. Retransmission des messages	10
1.1.6. Boîte vocale multi usagers.....	11
1.1.7. Aide-mémoire du menu écoute.....	11
1.2. Afficheur.....	12
1.3. Appel en attente (*70)	12
1.4. Composition abrégée 8 numéros (*74).....	13
1.5. Composition abrégée de 30 numéros (*75).....	13
1.6. Sélecteur (*60).....	14
1.7. Recomposition continue (*66).....	15
1.8. Renvoi automatique (*72) (*73).....	15
1.9. Conférence à trois.....	16
1.10. Mémorisateur (*69).....	17
1.11. Appel personnalisé.....	17
2. SERVICES INTERURBAINS	18
2.1. Plans interurbains	18
2.2. Restriction à l'interurbain.....	19
2.3. Carte d'appel.....	19
3. GESTION DE LA VIE PRIVÉE	20
3.1. Afficheur.....	20
3.2. Blocage occasionnel (*67).....	20
3.3. Blocage permanent du nom	21
3.4. Blocage permanent du nom et du numéro.....	21
3.5. Dépisteur (*57).....	21
3.6. Inscription à l'annuaire	22
4. SERVICES D'ASSISTANCE	22
4.1. Services d'urgence (911).....	22
4.2. Service de téléphoniste (0).....	22
4.3. Service d'assistance-annuaire (411)*	22
4.4. Info-Transports (511).....	22
4.5. Soutien technique et réparations (611)	22
4.6. Info-Santé (811).....	23
4.7. Service de relais pour malentendants (711).....	23
5. INSTALLATION ET MISE EN GARDE	23
5.1. Plan d'entretien.....	23
5.2. Mise en garde – système d'alarme	24

1. SERVICES OPTIONNELS

1.1. Boîte vocale

La boîte vocale prend vos messages lorsque vous ne pouvez répondre ou lorsque vous êtes déjà en ligne. Vous devez procéder à l'initialisation de votre boîte vocale la première fois que vous y accédez.

1.1.1. Mise en marche de votre boîte vocale

Étape 1

Composez ***98** à partir de votre ligne téléphonique ou le numéro d'accès de votre région à partir d'un autre téléphone.

Acton Vale :	450 642-7000
Montréal :	514 563-7000
Sherbrooke :	819 542-7000
Ste-Christine :	819 248-7000
St-Joachim de Shefford :	579 439-7000
St-Nazaire-d'Acton :	819 558-7000
St-Théodore-d'Acton :	450 642-7000
Valcourt et régions :	450 532-7000
	450 535-7000
	450 548-7000

Étape 2

- Composez votre code personnel temporaire, suivi du #.

Votre code personnel temporaire est votre numéro de téléphone sans indicatif régional. Exemple : pour 450 532-2667, le code personnel sera le 5322667

Étape 3

- Composez votre nouveau code personnel.
- Appuyez sur **1** pour le conserver ou sur **2** pour le modifier.
- Choisissez un code facile à retenir formé de 4 à 10 chiffres.

Étape 4

- Personnalisez votre boîte vocale en enregistrant votre nom ou celui de votre entreprise.
- Appuyez ensuite sur #.
- Appuyez sur **1** pour le conserver ou sur **2** pour le modifier.

Étape 5

Si vous optez pour le message d'accueil du système :

- Appuyez sur *****.

Si vous optez pour un message d'accueil personnalisé :

- Enregistrez votre message d'accueil personnalisé après la tonalité.
- À la fin de votre message, attendre 1 à 2 secondes et appuyez sur **#**.
- Appuyez sur **1** pour le conserver ou sur **2** pour le modifier.

1.1.2. Prendre vos messages

a) De votre domicile

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Appuyez sur **1** pour écouter vos messages.
- Si vous détenez un numéro confidentiel, vous devrez toujours entrer votre numéro de boîte vocale à 7 chiffres correspondant à votre numéro de téléphone sans indicatif régional. Exemple: pour 450-532-2667, le numéro de boîte vocale sera 5322667. Ensuite, vous pouvez composer votre code personnel.

Si vous désirez accéder à votre boîte vocale sans avoir à composer votre code personnel chaque fois, suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 2, 1** pour activer ou désactiver.

b) De l'extérieur, option A

- Composez le numéro d'accès à votre boîte vocale;

Acton Vale :	450 642-7000
Montréal :	514 563-7000
Sherbrooke :	819 542-7000
Ste-Christine :	819 248-7000
St-Joachim de Shefford :	579 439-7000
St-Nazaire-d'Acton :	819 558-7000
St-Théodore-d'Acton :	450 642-7000
Valcourt et régions :	450 532-7000
	450 535-7000
	450 548-7000

- Faites ***** et suivez les instructions vocales

c) De l'extérieur, option B

- Composez votre propre numéro de téléphone.
- Appuyez sur ***** dès le début du message d'accueil.
- Composez votre code personnel.
- Appuyez sur **1** pour écouter vos messages.

Conseils et trucs

- Un message écouté sera conservé durant une période de 14 jours et les messages non écoutés seront conservés durant une période de 7 semaines.
- La capacité de la boîte vocale est de 50 messages de 5 minutes chacun.
- Lorsqu'un usager prendra ses messages, la tonalité saccadée et, sur certains modèles de téléphone, le clignotement du voyant cesseront même si les autres messages n'ont pas été écoutés.

1.1.3. Personnalisation de la boîte vocale

a) Modifier votre code personnel

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 2**, nouveau code. Choisissez un code de 4 à 10 chiffres.
- Appuyez sur **1** pour conserver votre nouveau code ou sur **2** pour le modifier.

b.) Modifier l'énoncé de votre nom

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 1, 2, 2**, nouveau nom suivi du **#**.
- Appuyez sur **1** pour le conserver ou sur **2** pour le modifier.

c) Modifier votre message d'accueil

Si vous optez pour le message d'accueil du système :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 1, 1**.
- Appuyez sur **3** pour effacer votre message d'accueil personnel.
- La boîte vocale reviendra automatiquement au message d'accueil du système.

Si vous optez pour un message d'accueil personnalisé :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 1, 1, 2** nouveau message d'accueil, attendre 1 à 2 secondes et appuyez sur **#**.
- Appuyez sur **1** pour le conserver ou sur **2** pour le modifier.

d) Modifier l'écoute de vos messages

Activez ou désactivez l'annonce de la date et de l'heure:

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 3, 3**.

Activez ou désactivez l'annonce de l'expéditeur :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 3, 4.**

Modifiez l'ordre d'écoute des messages :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 3, 2.**

e) Modification du mode de réponse :

Faire entendre votre message d'accueil sans que la boîte vocale prenne vos messages.

Vous pouvez faire entendre votre message d'accueil sans que vos correspondants puissent laisser un message dans votre boîte vocale. Assurez-vous alors que votre message d'accueil ne contient pas d'invitation à laisser un message.

Pour activer le service :

- Composez le ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9,9,3.**
- Composez le **2.**

Pour désactiver le service :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9,9,3.**
- Composez **1.**

f) Modification du mode de réponse :

Faire en sorte que la boîte vocale ne réponde pas à vos appels.

Vous pouvez faire entendre un message au système indiquant à vos correspondants que vous ne recevez pas de message en ce moment.

Pour activer le service :

- Composez le ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9,9,3.**
- Composez **3.**

Pour désactiver le service

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9,9,3.**
- Composez **1.**

g) Message d'accueil pour une absence prolongée

Pour activer :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 1, 1, 2, 3**.
- Appuyez sur **3** pour activer la mention d'absence prolongée.

Pour désactiver :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 1, 1, 3**.

1.1.4. Envoi des messages

a) Envoyer un message

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Composez **2**.
- Composez le numéro de boîte vocale du destinataire, c'est son numéro de téléphone. Appuyez sur **#**.
- Laissez votre message suivi du **#** et du **1** pour l'envoyer immédiatement (le message est annulé si vous raccrochez) ou du **9** pour choisir une option de livraison.

b) Choisir les options de livraison de message

Lorsque vous laissez un message à un autre usager de la boîte vocale, vous disposez de quatre options de livraison de votre message, selon les circonstances.

- Composez **1** : si le message est urgent et s'il doit être livré en priorité.
- Composez **2** : si le message est privé et s'il ne peut être retransmis à un autre destinataire.
- Composez **3** : si vous désirez recevoir un accusé de réception.
- Composez **4** : si vous désirez enregistrer un message qui sera livré à une date ultérieure.

- Dans tous ces cas, composez ensuite **1** pour envoyer votre message.
- Vous pouvez combiner certaines options en composant **9** à nouveau avant de faire **1** pour l'envoi du message.

c) Répondre immédiatement à un message

- Après l'écoute, appuyez sur **7**.
- Enregistrez votre réponse après la tonalité.
- Appuyez sur **#** puis suivez les instructions vocales.

1.1.5. Retransmission des messages

a) Retransmettre un message

- Après l'écoute, appuyez sur **8**.
- Composez le numéro de boîte vocale du destinataire, (c'est son numéro de téléphone, ce numéro doit faire partie du réseau de CoopTel).
- Appuyez sur **#** puis suivez les instructions vocales.

b) Créer un groupe de boîtes vocales

Vous pouvez créer un groupe de boîtes vocales. Cela vous permet en un seul envoi de faire parvenir un message à plusieurs usagers de la boîte vocale.

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 9, 1, 4**.
- Composez un numéro de groupe (formé de 1 ou 2 chiffres, la boîte vocale enregistrera 101 pour 1, 102 pour 2, etc.).
- Enregistrez le nom du groupe suivi du **#**.
- Appuyez sur **1** pour le conserver ou sur **2** pour le modifier.
- Lorsqu'on demande le numéro de boîte vocale de la personne à inclure au groupe, composez le numéro de téléphone du membre du groupe.
- Continuez ainsi pour tous les membres du groupe.
- Appuyez sur **#** pour terminer.

c) Réviser, supprimer, modifier un groupe

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 9, 1**.
- Sélectionnez ensuite l'option voulue selon que vous désirez réviser, supprimer ou modifier un groupe.

d) Envoyer un message à un groupe

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Composez **2**.
- Composez le numéro du groupe suivi du **#**.
- Enregistrez votre message suivi du **#** et du **1** pour l'envoyer immédiatement ou du **9** pour choisir une option de livraison.

e) Faire le renvoi de votre boîte vocale à celle d'un autre usager

Grâce à cette fonction, vos messages seront acheminés à la boîte vocale d'un autre usager. Cependant, votre correspondant entendra votre propre message d'accueil.

Pour programmer le numéro de renvoi automatique :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 9, 2, 1, 3**.

Activer et désactiver le renvoi ou modifier le numéro de renvoi :

- Composez ***98** puis votre code personnel.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **9, 9, 2, 1**.
- Sélectionnez ensuite l'option voulue selon que vous désirez activer ou désactiver le service ou modifier votre numéro de renvoi.

1.1.6. Boîte vocale multi-usagers

- La boîte vocale multi-usagers vous permet d'avoir jusqu'à 4 boîtes vocales par ligne téléphonique.
- La boîte vocale multi-usagers permet à chaque utilisateur d'accéder à ses messages en utilisant son code personnel et permet de garder la confidentialité des messages reçus.

Informez-vous auprès de notre Service à la clientèle pour plus d'information.

1.1.7. Aide-mémoire du menu écoute

Durant l'écoute

- 4** Reculer de 5 secondes
- 5** Pause de 20 secondes
- 6** Avancer de 5 secondes
- #** Aller au message suivant

5-Menu Pause de 20 secondes

- 3** Aller à la fin
- 4** Vitesse lente
- 5** Vitesse normale
- 6** Vitesse rapide
- 7** Volume bas
- 8** Volume normal
- 9** Volume haut
- *** Terminer / pause

Après l'écoute

- 1** Effacer
- 2** Conserver
- 3** Répéter
- 7** Répondre
- 8** Retransmettre
- 9** Options d'écoute
- 0** Pour plus d'informations
- *** Menu principal

9-Menu option d'écoute

- 4** Message antérieur
- 5** Date & heure
- 6** Expéditeur

1.2. Afficheur

- Entre la première et la deuxième sonnerie, le nom et le numéro du demandeur s'affichent.
- Si le demandeur a intentionnellement bloqué son nom et numéro, la mention « Numéro confidentiel / Nom confidentiel » apparaît sur votre écran.
- Certains numéros ne peuvent être affichés: blocage occasionnel de l'affichage, certains téléphones cellulaires, certains téléphones publics. Pour plus de renseignements, consultez la section « Protection de la vie privée ».

1.3. Appel en attente (*70)

Utilisation du service appel en attente

- Pour répondre à un deuxième appel (lorsque le signal sonore se fait entendre), appuyez rapidement sur la touche **Liaison** ou « **Flash** » (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur).
- Pour revenir au premier appel ou pour passer d'un appel à l'autre, appuyez rapidement sur la touche **Liaison** ou « **Flash** » (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur).
- Pour mettre un terme au premier appel avant de répondre au second appel, raccrochez. Le téléphone sonnera et vous pourrez ainsi répondre à l'autre appel.

Pour désactiver temporairement l'Appel en attente

Téléphone :

- décrochez le combiné et composez ***70** (ou le 1170 sur un téléphone à cadran). Deux « **bips** » confirment la désactivation temporaire du service. Composez le numéro de téléphone de la personne que vous désirez joindre.
- Les personnes qui essaient de vous appeler entendent une tonalité d'occupation ou l'appel est acheminé à votre boîte vocale si vous êtes abonné à ce service.

Conseils et trucs

- La seconde personne qui essaie de vous joindre, entend une sonnerie et non une tonalité d'occupation.
- Après le deuxième « **bip** », l'appel sera acheminé à votre boîte vocale si vous êtes abonné à ce service ou demeurera sans réponse.
- Vous pouvez connaître le numéro de téléphone d'un appel non répondu à l'aide du service mémorisateur.
- Le service appel en attente ne fonctionne pas lorsque la fonction Conférence à trois est activée. Le demandeur entend une indication d'occupation ou l'appel est acheminé à votre boîte vocale si vous êtes abonné à ce service.

Affichage de l'appel en attente

- Voyez le nom de l'appelant et son numéro de téléphone à votre écran lorsque vous êtes déjà au téléphone.
- Exige un téléphone compatible avec l’Affichage d’appel en attente.
- Vous devez être abonné au service Afficheur et au service Appel en attente.

1.4. Composition abrégée 8 numéros (*74)

La composition abrégée permet de gagner du temps et éviter d’avoir à chercher les numéros que vous appelez le plus fréquemment et les numéros d’urgence. Vous pouvez rejoindre jusqu’à 8 numéros de téléphone en composant un code d’un seul chiffre.

Activation et programmation du service

- décrochez le combiné et composez le ***74** (ou 1174 sur un appareil à cadran).
- composez le code choisi (entre 2 et 9) et le numéro que vous voulez mettre en mémoire.
- Vous entendez deux « **bips** ». Raccrochez.

Pour utiliser la composition abrégée

- décrochez et composez le code choisi, puis appuyez sur la touche **#**.

Désactivation d’un numéro en mémoire

- décrochez le combiné et composez le ***74** (ou 1174 sur un appareil à cadran).
- Vous entendez trois « **bips** », composez le numéro que vous voulez annuler.
- Vous entendez deux « **bips** ». Raccrochez.

Conseils et trucs

- Lorsque vous programmez des appels interurbains, vous devez composer le « **1** » suivi de l’indicatif régional et du numéro de téléphone.
- Tenez à jour une liste des numéros de téléphone de votre répertoire avec les codes de composition abrégée.

1.5. Composition abrégée de 30 numéros (*75)

Vous pouvez joindre jusqu’à 30 numéros de téléphone en composant un code de deux chiffres (offert aux clients affaires seulement).

Activation et programmation du service

- Décrochez le combiné et composez ***75**.
- Composez le code choisi (entre 20 et 49) et le numéro que vous voulez mettre en mémoire.
- Vous entendez deux « **bips** ». Raccrochez.

Pour utiliser la Composition abrégée

- Décrochez et composez le code choisi, puis appuyez sur la touche **#**.

Désactivation d'un numéro en mémoire

- Décrochez le combiné et composez ***75** (ou 1175 sur un appareil à cadran).
- Vous entendez trois « **bips** », composez le code du numéro que vous désirez annuler.
- Vous entendez deux « **bips** ». Raccrochez.

Conseils et trucs

- Lorsque vous programmez des appels interurbains, vous devez composer le **1** suivi de l'indicatif régional et du numéro de téléphone.
- Tenez à jour une liste des numéros de téléphone de votre répertoire avec les codes de composition abrégée.

1.6. Sélecteur (*60)

À l'aide du service sélecteur, vous pouvez acheminer les appels provenant de 12 numéros différents vers un message expliquant que vous préférez ne pas recevoir d'appels pour le moment.

Utilisation du service Sélecteur

- Décrochez le combiné et composez ***60**.
- Suivez les instructions.

Vous pourrez :

- Ajouter un numéro de téléphone à votre liste.
- Supprimer un numéro de téléphone de votre liste.
- Passer en revue les numéros de la liste.
- Ajouter le numéro du dernier appel reçu.
- Écouter les instructions à nouveau.

Conseils et trucs

- Lorsqu'un numéro de téléphone ne peut être mis en mémoire dans le sélecteur, un message vocal vous en informe.
- Vous pouvez ajouter ou supprimer des numéros de téléphone en tout temps. Vous pouvez également ajouter le numéro du dernier appel reçu dans la mémoire du Sélecteur même si vous ne connaissez pas ce numéro.

- Les appels provenant des numéros de téléphone mis en mémoire dans le Sélecteur sont acheminés vers un message enregistré même si vous avez activé le Renvoi automatique.
- Le sélecteur fonctionne pour les appels établis par la composition automatique.
- Vous pouvez utiliser le service sélecteur pour bloquer les appels provenant d'un numéro privé, si celui-ci correspond au dernier appel reçu sur votre ligne. Ce numéro sera désigné par l'indication « confidentiel » dans votre liste.

1.7. Recomposition continue (*66)

La recomposition continue surveille la ligne occupée et vous avise lorsqu'elle se libère.

Utilisation du service recomposition continue

- Décrochez le combiné et composez ***66**.
- Un message vocal vous indique que le numéro est occupé. Raccrochez. La sonnerie du mémorisateur (deux tonalités brèves suivies d'une longue) se fait entendre lorsque la ligne se libère.
- En cas d'occupation du numéro recomposé, cette fonction surveille ce numéro pendant 30 minutes et le recompose automatiquement lorsqu'il se libère.
- Après la sonnerie d'avertissement, décrochez le combiné et le numéro de téléphone est recomposé automatiquement.

Conseils et trucs

- Vous pouvez faire recomposer le numéro du dernier appel que vous avez fait, que vous ayez obtenu réponse ou non.
- Lorsque le numéro de téléphone recomposé est occupé, un message vocal vous indique que la ligne est occupée. Raccrochez. Deux tonalités brèves suivies d'une longue se font entendre lorsque la ligne se libère. Après la sonnerie, décrochez le combiné et le numéro est recomposé automatiquement.

1.8. Renvoi automatique (*72) (*73)

À l'aide du service renvoi automatique, vous pouvez faire suivre automatiquement vos appels entrants à n'importe quel numéro, y compris à celui d'un cellulaire.

Utilisation du service renvoi automatique

- Décrochez le combiné et composez ***72**.
- Vous entendez trois « **bips** » suivis de la tonalité.

- Composez le numéro de téléphone où vous voulez faire suivre vos appels. Dès que la personne appelée répond, restez en ligne au moins cinq secondes pour activer le Renvoi automatique. Raccrochez.
- Si la ligne est occupée ou si personne ne répond, raccrochez.
- Recommencez les étapes précédentes dans un délai de deux minutes. Deux « **bips** » successifs vous signalent que le renvoi est établi. En cas d'erreur de composition, recommencez les étapes ci-dessus.

Pour désactiver le renvoi automatique

- décrochez le combiné et composez ***73**.
- Vous entendez deux « **bips** » qui vous signalent que la fonction est désactivée.

Conseils et trucs

- Lorsque le renvoi automatique est en fonction et que quelqu'un tente de vous joindre, vous entendez une brève sonnerie.
- Vous pouvez faire des appels, mais ne pouvez en recevoir.
- Si vous activez le renvoi automatique et que vous transférez vos appels à un numéro situé à l'extérieur du territoire de CoopTel et qui n'est pas client de CoopTel, des frais d'interurbain vous seront facturés.

Renvoi automatique sur occupation ou sur non-réponse

- Lorsque vous êtes abonné au renvoi automatique sur occupation et au Renvoi automatique sur non-réponse, vos appels peuvent être acheminés au même numéro de téléphone ou à des numéros différents.
- Des frais s'appliquent lors d'une demande de modification du numéro en renvoi fixe.

1.9. Conférence à trois

Le service conférence à trois sert à organiser des événements spéciaux ou à bavarder avec des amis ou des membres de la famille.

Utilisation du service conférence à trois

- Pour ajouter une troisième personne à une conversation, demandez à la personne de demeurer en ligne. Appuyez sur la touche **Liaison** ou « **Flash** » (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur).
- Vous entendez trois « **bips** » suivis de la tonalité.
- Composez le numéro de téléphone de la troisième personne.
- Lorsque celle-ci répond, vous pouvez converser en privé avec elle tandis que la première demeure en

- attente. Si vous désirez inclure la troisième personne à la conversation, appuyez de nouveau sur la touche **Liaison** ou « **Flash** » (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur).
- Si le numéro du troisième correspondant est occupé ou qu'il n'y a pas de réponse ou que vous avez composé le mauvais numéro, appuyez deux fois sur la touche **Liaison** ou « **Flash** » (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur).

Conseils et trucs

- En tout temps, un des correspondants peut raccrocher pour rompre la communication. Si la personne qui a établi la communication raccroche, elle met un terme à la communication.
- Les services appel en attente et affichage de l'appel en attente ne fonctionnent pas si vous êtes en appel conférence. Le demandeur entendra une tonalité d'occupation ou son appel sera acheminé au service de la Boîte vocale si vous êtes abonné à ce service

1.10. Mémorisateur (*69)

La fonction mémorisateur ou rappel du dernier numéro permet d'obtenir le numéro de la dernière personne qui a appelé.

Utilisation du service Rappel du dernier numéro

- décrochez le combiné et composez ***69**.
- Un message vocal vous indique le numéro de téléphone du dernier appel reçu et vous propose de le recomposer.
- Pendant 30 minutes, le mémorisateur surveille la ligne en faisant 5 tentatives d'avertissement. Si après 30 minutes, vous êtes toujours en communication ou éloigné de votre téléphone, la surveillance de la ligne est automatiquement désactivée.

Conseils et trucs

- Vous pouvez faire et recevoir des appels en attendant le signal du service mémorisateur.
- Vous pouvez utiliser le mémorisateur pour rappeler consécutivement plus d'un numéro de téléphone. La sonnerie du mémorisateur vous signale qu'un numéro de téléphone se libère sans préciser lequel, sauf si vous êtes abonné au service afficheur.

1.11. Appel personnalisé

Le service appel personnalisé vous permet d'avoir jusqu'à deux numéros de téléphone supplémentaires sur une même ligne téléphonique, chacun ayant sa sonnerie distinctive.

Dans une entreprise

Vous pouvez distinguer les appels vocaux des appels de télécopie ou encore identifier les appels des fournisseurs de ceux des clients.

À la maison

- Vous pouvez distinguer les appels des parents de ceux des enfants.
- Les étudiants qui partagent un appartement peuvent distinguer leurs appels (jusqu'à 3 sonneries distinctives).

Sonneries des numéros Appel personnalisé :

1^{ère} sonnerie du service : long – long

2^e sonnerie du service : court – long – court

Conseil et trucs

- Les numéros du service appel personnalisé peuvent être inscrits dans l'annuaire téléphonique moyennant des frais mensuels peu élevés.
- Lorsque vous utilisez la fonction renvoi automatique pour faire suivre vos appels, le téléphone où l'appel est reçu fait entendre la sonnerie habituelle et non la sonnerie du service Appel personnalisé.
- L'abonné peut obtenir le renvoi de son numéro principal seulement (la sonnerie du télécopieur peut continuer sans renvoi).
- Vous pouvez avoir jusqu'à trois numéros de téléphone, mais vous n'avez qu'une seule ligne.

2. SERVICES INTERURBAINS

2.1. Plans interurbains

Nos services d'interurbains vous permettent de faire des appels interurbains en Amérique du Nord à un prix compétitif.

Plan 1 : 7 ¢ / minute

- Appels au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaii)
- Offert aux clients résidentiels et affaires de CoopTel.

Plan 2 : 2 ¢ / minute

- Appels au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaii)
- Frais d'accès au réseau de 2,95 \$ par mois, par ligne.
- Offert aux clients résidentiels et affaires de CoopTel et abonnés au service Internet ou télévision de CoopTel.

Plan 3 : 17,95 \$ / mois

- Appels illimités au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaii)

- Frais d'accès au réseau de 2,95 \$ par mois, par ligne.
- Offert seulement aux clients résidentiels de CoopTel et abonnés au service Internet ou télévision de CoopTel. Les frais d'accès au réseau sont fixes et mensuels.
- Les frais d'appel de 17,95 \$ sont fixes et mensuels, quel que soit le nombre d'appels effectués

Plan 4 : 10,00 \$ / mois

- Appels illimités au Québec
- 5 ¢/ la minute au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaii)
- Offert aux clients résidentiels seulement.

2.2. Restriction à l'interurbain

La restriction à l'interurbain permet de restreindre votre ligne aux appels locaux seulement afin d'éviter des appels interurbains.

- Aucuns frais de service ne s'appliquent pour l'activation du service
- L'abonné résidentiel devra payer des frais de service de 10 \$ pour faire désactiver ou réactiver à nouveau cette fonction.

Renseignements utiles

Cette option est utile lorsque vous avez des colocataires ou des pensionnaires.

CoopTel peut refuser d'émettre une carte d'appel à un abonné résidentiel ayant la Restriction à l'interurbain.

2.3. Carte d'appel

La carte d'appel est un service qui vous permet d'effectuer des appels à partir du Canada et des États-Unis vers n'importe quel pays dans le monde, à partir de n'importe quel téléphone, et de vous faire facturer les appels sur votre compte de téléphone CoopTel. Vous ne pouvez pas utiliser votre carte d'appel à partir d'un pays outre-mer.

Effectuer un appel

- Composez le numéro d'accès pour le pays où vous vous trouvez.
- Choisissez la langue désirée.
- Entrez le numéro de carte de 10 chiffres indiqué sur la carte et le NIP de 4 chiffres.
- Entrez l'indicatif régional et le numéro de téléphone, pour le Canada, les É.-U. et la plupart des pays Antillais.
- Entrez le 01 + indicatif de pays + indicatif de ville + numéro de téléphone pour une autre destination à l'étranger.

Renseignements utiles

- Des téléphonistes sont à votre service 24 h sur 24, 7 jours sur 7. Composez le numéro d'accès et faites le **0** ou patientez.
- Appels consécutifs : attendez que votre interlocuteur raccroche, faites le **#** pendant 2 secondes, puis composez le numéro suivant.
- Les hôtels ne sont pas tenus d'offrir l'accès aux services de carte d'appel internationale.
- Il arrive que des pays limitent l'accès au réseau depuis certaines régions.
- Certains pays peuvent limiter l'accès aux réseaux sans fil, ou exiger des frais d'accès.
- Les téléphones publics peuvent exiger la monnaie locale ou une carte à péage.
- Demandez au téléphoniste local ou au personnel de l'hôtel si un supplément est exigé pour les appels faits avec une carte.
- Consultez un bottin local ou un téléphoniste pour savoir si une méthode d'accès ou des restrictions particulières existent.
- La carte d'appel est valide 1 an après sa première utilisation.

3. GESTION DE LA VIE PRIVÉE

Comment protéger votre vie privée

Pour CoopTel, le droit à la vie privée des membres est fondamental. Nous proposons des services téléphoniques qui établissent un juste équilibre entre le droit à la vie privée des demandeurs et celui des personnes qu'ils appellent. Des options de blocage vous sont offertes afin de protéger la vie privée de l'appelant en bloquant la transmission de son nom et son numéro de téléphone.

3.1. Afficheur

Les clients qui s'abonnent au service afficheur peuvent connaître le nom et le numéro de téléphone de la plupart des demandeurs.

Si vous avez plusieurs numéros de téléphone, vous pouvez choisir celui qui sera affiché lorsque vous téléphonez. Communiquez avec le Service à la clientèle de CoopTel pour bénéficier de cette option.

3.2. Blocage occasionnel (*67)

Avant de composer un numéro de téléphone, composez ***67** pour bloquer l'affichage de vos nom et numéro de téléphone. La personne que vous appelez verra le message « Nom confidentiel / Numéro confidentiel ». Ce service est gratuit.

3.3. Blocage permanent du nom

Il est possible de remplacer en permanence l'affichage de votre nom par le message « Nom confidentiel ». Si la personne que vous appelez est abonnée au service afficheur, elle verra cette mention au lieu de votre nom; votre numéro de téléphone continuera cependant d'être affiché. Ce service est gratuit. Communiquez avec le Service à la clientèle de CoopTel pour bénéficier de cette option.

3.4. Blocage permanent du nom et du numéro

- Cette option permet de bloquer l'affichage de votre nom et numéro de téléphone de façon permanente.
- L'affichage du numéro de téléphone n'est pas bloqué pour les appels aux services d'urgence 9-1-1.
- Ce service est aussi offert gratuitement et de façon automatique aux clients dont le numéro est non publié au 411 annuaire.
- Si vous bloquez l'affichage pour un appel à destination des États-Unis, votre nom ne sera pas transmis. Le numéro sera toutefois transmis si la compagnie de téléphone américaine n'est pas tenue d'honorer le blocage de l'affichage.
- Des frais mensuels s'appliquent.

3.5. Dépisteur (*57)

Ce service permet de dépister le numéro de téléphone du dernier appel reçu.

Utilisation du service dépisteur

- Raccrochez après avoir répondu à l'appel indésirable.
- décrochez le combiné et composez ***57**.
- Un message vocal vous informe que l'appel a été dépisté.
- Raccrochez et communiquez avec le Service de police afin que des mesures soient prises contre l'auteur de l'appel.

Chaque appel dépisté coûte 5 \$ jusqu'à concurrence de 10 \$ par mois. Les frais s'appliquent même si vous ne faites pas appel au Service de police.

Le dépisteur doit être utilisé seulement dans les situations graves où vous avez l'intention de prendre des procédures contre l'appelant (appels de harcèlement ou de menace). Le numéro de téléphone dépisté est transmis uniquement au Service de police à condition qu'il soit muni d'une autorisation légale.

Le dépisteur retracera uniquement le dernier appel reçu. Si vous répondez par la suite à un appel ou si vous entendez le « **bip** » de l'appel en attente, le premier appel ne pourra être retracé.

3.6. Inscription à l'annuaire

Chaque abonnement chez CoopTel comprend une inscription de base gratuite dans les pages blanches de l'annuaire téléphonique de votre région. Votre nom et numéro y seront indiqués. Ces renseignements seront accessibles par l'entremise du service d'assistance-annuaire (411) et des sites de recherche de numéros sur Internet, selon la fréquence de leur mise à jour. CoopTel n'est pas responsable des erreurs à l'annuaire.

- Des frais mensuels s'appliquent pour la non-publication.

4. SERVICES D'ASSITANCE

4.1. Services d'urgence (911)

Pour joindre les services d'urgence (pompiers, police, ambulance), composez le 911

4.2. Service de téléphoniste (0)

Vous pouvez joindre un téléphoniste 24 heures par jour, 7 jours par semaine, en composant le 0.

* Des frais sont applicables.

4.3. Service d'assistance-annuaire (411)*

- Composez le 411 pour obtenir un numéro de téléphone au Canada.
- Pour trouver un numéro à l'extérieur du Canada, composez le 1 + l'indicatif régional + 555-1212.
- Pour le service d'assistance-annuaire des numéros sans frais, composez le 1 800 555-1212.

* Des frais sont applicables à chaque utilisation.

4.4. Info-Transports (511)

Composez le 511 pour obtenir toute l'information nécessaire à la planification de vos déplacements de façon sécuritaire et efficace sur tout le réseau routier québécois.

4.5. Soutien technique et réparations (611)

Si vous éprouvez des difficultés avec votre ligne téléphonique, communiquez avec notre service de soutien technique au 611

(à partir d'une ligne du réseau de CoopTel) 450 532-3141 ou 1 866 532-2252 (à partir de tout autre réseau).

4.6. Info-Santé (811)

Rejoignez un(e) infirmier(ère) qualifié(e) afin de recevoir des conseils sur votre état de santé en composant le 811. Ce service est offert gratuitement, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

4.7. Service de relais pour malentendants (711)

Ce service offre une assistance à nos clients qui utilisent un appareil de télécommunication pour malentendants (ATS), un télécopieur ou d'autres types d'appareils spécialisés pour effectuer ou pour recevoir des appels.

5. INSTALLATION ET MISE EN GARDE

5.1. Plan d'entretien

Le câblage téléphonique de votre résidence n'est pas à l'abri de l'usure, d'accidents ou de certains bris. Les fils téléphoniques d'une résidence sont sous la responsabilité du propriétaire.

Assurance réseau

- L'assurance réseau s'adresse à tous les membres résidentiels qui sont desservis par les techniciens de CoopTel. Contactez notre Service à la clientèle pour valider la disponibilité.
- L'assurance réseau offre une assurance sur le filage intérieur (entre le point de démarcation et les prises téléphoniques, comprend le filage téléphonique, l'internet et télévision). En cas de bris du filage intérieur, un client bénéficiant de cette assurance n'aura pas à payer de frais de réparation.
- Cette assurance n'est pas applicable dans le cas d'un bris volontaire (exemple : câble coupé par un client).
- Un client qui adhère à l'assurance réseau à l'obligation de le garder pour une période minimale de 12 mois.
- Il n'y a pas de maximum de visite par année.
- Le client peut faire ajouter l'assurance au moment où il le désire, mais doit la conserver minimum 12 mois et devra payer le taux horaire.
- Si un client ferme son compte avant le délai de 12 mois, il se verra facturer la balance du 12 mois requis sur sa dernière facture.
- Si un client désire demander l'enlèvement de son assurance, il doit en faire la demande au Service à la clientèle.

- L'assurance se renouvelle automatiquement chaque année. Au renouvellement, le client a 2 mois pour décider d'annuler l'assurance. Si le client ne rappelle pas après ces 2 mois, il devra payer pour le reste de son renouvellement (12 mois).
- Contactez le Service à la clientèle pour connaître les taux en vigueur.

5.2. Mise en garde

Le service de téléphonie de CoopTel est installé dans votre résidence par un technicien professionnel qui a reçu une formation spécifique. Plusieurs éléments techniques et, le cas échéant, le système d'alarme, ont été vérifiés par le technicien. Ne tentez pas de faire des modifications à votre installation. Veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle avant d'entreprendre des modifications aux installations téléphoniques de votre résidence.

Pour nous joindre

Service à la clientèle

450 532-2667 (COOP)
1 888 532-2667 (COOP)
solutions@cooptel.qc.ca

Heures d'ouverture

Lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h
Jeudi au vendredi de 8 h 30 à 18 h
Le samedi de 9 h à 17 h

Soutien technique

450 532-3141
1 866 532-2252
support@cooptel.qc.ca

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi de 8 h à 21 h
Samedi et dimanche de 9 h à 21 h
(sauf le 25 décembre et le 1er janvier)