



Téléphonie résidentielle



Guide de l'utilisateur

Services téléphoniques
de base et optionnels

**Coopérative Câblodistribution
Ste-Catherine-Fossambault**

coopscsf.com

Table des matières

Les services d'assistance	3
Service à la clientèle	3
Soutien technique 611	3
Service de relais pour malentendants	3
Service de téléphoniste 0	3
Services d'urgence 911	4
Service d'assistance-annuaire 411	4
Les services téléphoniques	5
Inscription à l'annuaire	5
Service local	5
Services optionnels	5
Tarifs	6
Services interurbains	6
Tarifs interurbains	6
Appels outre-mer	6
Composition des appels outre-mer	6
Blocage des appels interurbains	6
Consulter vos appels interurbains	6
Frais virés	7
Les services optionnels	9
Dépisteur *57	9
Sélecteur *60	9
Blocage de l'affichage *67	10
Rappel du dernier demandeur *69	11
Conférence à trois	11
Renvoi automatique *72	12
Appel en attente	13
Désactivation temporaire de l'appel en attente *70	14
Désactivation de l'appel en attente *78	15
Affichage de l'appel en attente	15
Messagerie vocale *98	15
Initialisation du service	15
Messages vocaux par courriel	16
Accès à la boîte vocale	16
Gestion des messages	17
Personnalisation de la messagerie vocale	17
Activation et désactivation de la messagerie vocale *99	18
Vue d'ensemble de la messagerie vocale	19
Afficheur	20
Le plan d'entretien	20
Services couverts	20
Services non couverts	20
Divers	21
Modalités de facturation	21
Mise en garde : système d'alarme	22
Description générale du modem	22

Guide de téléphonie résidentielle

Votre ligne téléphonique résidentielle est maintenant branchée au réseau de la **Coop**. Vos prises téléphoniques et appareils sont reliés à notre centrale téléphonique. Le branchement à notre réseau se fait par l'entremise du câble qui vous donne accès à nos services.

Le signal acheminé par le câble est traité par un modem câble multifonction installé dans votre résidence. Ce modem fait le lien entre le câble de la **Coop** et vos appareils téléphoniques. Il est essentiel au bon fonctionnement de votre service téléphonique : ne le débranchez pas ! Il est muni d'une batterie qui assurera le maintien du service en cas de panne de courant.

Ce modem fournit exclusivement l'accès à la téléphonie de la **Coop**. Pour un rendement optimal, votre modem téléphonique est indépendant du service Internet.

La façon d'effectuer vos appels téléphoniques est identique à celle que vous connaissez déjà. décrochez et composez !

Veuillez noter que certaines options peuvent différer selon le secteur où vous résidez. Contactez notre service à la clientèle pour plus de détails au 418.875.1118.

Une version à jour de ce guide est disponible sur le coopcscf.com.

Les services d'assistance

Service à la clientèle

Si vous avez des questions concernant votre service téléphonique ou encore pour toute information sur votre compte, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle.

6 1 1 Soutien technique

Afin de vous garantir un service optimal, notre réseau est étroitement surveillé en tout temps. Contactez notre soutien technique si vous éprouvez des difficultés avec votre ligne téléphonique ou si vous avez des questions d'ordre technique.

Pour nous joindre, composez le **611** à partir d'une ligne du réseau de la **Coop**.

Service de relais pour malentendants

Le service de relais est adapté aux besoins des personnes ayant des problèmes auditifs qui utilisent un appareil de télécommunication ATS, un téléimprimeur ou d'autres types d'appareils spécialisés pour effectuer ou recevoir des appels.

Les personnes voulant joindre des personnes malentendantes par le service de relais peuvent le faire en composant le numéro sans frais **1.800.855.0511**.

0 Service de téléphoniste

Si vous avez besoin d'aide pour vos communications, vous pouvez compter sur le service de téléphoniste, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il suffit de faire le **0**.

Plusieurs services vous sont offerts, incluant l'appel de personne à personne et l'appel assisté (des frais sont exigibles). Notez que les appels effectués à l'aide du téléphoniste sont plus coûteux. En plus des frais d'interurbains, ils comprennent un supplément pour l'intervention du téléphoniste.

Pour faire un appel à frais virés ou portés à un troisième numéro, vous pouvez utiliser le service de téléphoniste automatisé en composant le **0** suivi du numéro de téléphone à 10 chiffres que vous désirez joindre.

Les appels à frais virés internationaux ne sont pas supportés.

9 1 1 Services d'urgence

Pour joindre les services d'urgence (pompiers, police, ambulance), composez le **911** si ce service est disponible dans votre municipalité. Le service téléphonique de la **Coop** supporte intégralement les services d'urgence en rendant disponibles vos nom, adresse et numéro de téléphone au centre d'urgence qui dessert votre municipalité.

Important !

En vertu de la convention d'abonnement au service de téléphonie de la **Coop**, il est interdit de déménager votre modem câble multifonction à une autre adresse civique. Comme l'acheminement des appels au service d'urgence 911 est relié à l'adresse d'installation du modem, son déménagement à une autre adresse pourrait mettre en péril votre sécurité ainsi que celle de vos proches.

4 1 1 Service d'assistance-annuaire

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un numéro de téléphone, faites appel au service d'assistance-annuaire. Des frais seront portés à votre compte pour chaque utilisation.

Pour obtenir un numéro dans votre secteur d'appel local ou dont l'indicatif régional est identique au vôtre, composez le **411**.

Pour obtenir un numéro dont l'indicatif régional est différent du vôtre, composez le 1 + l'indicatif régional + **555-1212**.

Pour joindre l'assistance-annuaire internationale, faites le **0**.

Les services téléphoniques

Inscription à l'annuaire

Si vous avez demandé une inscription à l'annuaire téléphonique de votre région, votre nom et votre numéro y figureront selon l'information que vous nous avez fournie.

Chaque ligne téléphonique résidentielle inclut une inscription de base gratuite dans les pages blanches de votre annuaire. D'autres types d'inscriptions à l'annuaire sont également disponibles (inscription supplémentaire ou confidentielle). Pour en savoir davantage, informez-vous auprès de notre service à la clientèle.

Service local

Grâce à la téléphonie de la **Coop**, vous trouverez réponse à tous vos besoins en communication sous un même toit. Qu'il s'agisse du service local de base, des services optionnels comme l'afficheur ou encore de services interurbains, la **Coop** vous donne accès à une vaste gamme de services adaptés à vos besoins.

Le service téléphonique résidentiel comprend :

- 1- Le service de base.
 - 2- La composition à clavier (Touch-Tone^{MC}).
 - 3- Les services d'urgence 911.
 - 4- L'inscription de vos nom et numéro de téléphone à l'annuaire.
-

Services optionnels

Pratiques et efficaces, nos services optionnels sont des partenaires précieux conçus pour vous simplifier la vie. Ils peuvent vous aider à mieux gérer votre temps et vos déplacements, assurer votre sécurité, protéger votre intimité ou, tout simplement, vous permettre d'avoir un meilleur contrôle de vos communications.

Ce n'est pas tout. Grâce à sa technologie avant-gardiste, la téléphonie par câble rend possible l'accès à de nouvelles fonctions évoluées, comme le service de messages vocaux par courriel, qui ne sont pas offertes avec les services de téléphonie traditionnels.

Tarifs

Pour obtenir des informations sur la tarification en vigueur de nos services locaux et interurbains, nous vous invitons à consulter le **coopscf.com** ou à communiquer avec notre service à la clientèle.

Services interurbains

Le service de téléphonie ne permet pas l'utilisation d'autres services interurbains que ceux de la Coop.

En tant qu'abonné à la téléphonie, vous disposez de la possibilité de jumeler nos services interurbains à votre service local de la **Coop**. Nos services interurbains permettent de faire des appels au Québec, au Canada et à l'étranger.

Tarifs interurbains

Des plans interurbains à taux avantageux sont proposés pour répondre à vos besoins. Pour plus de détails, renseignez-vous auprès de notre service à la clientèle.

Appels outre-mer

Il est possible de faire des appels outre-mer à partir de votre ligne téléphonique. Vous trouverez les codes d'accès et les tarifs au **coopscf.com**. Vous pouvez aussi communiquer avec notre service à la clientèle pour obtenir ces renseignements.

Composition des appels outre-mer

Composez le **011** + l'indicatif de pays + l'indicatif de ville + le numéro désiré (ex : **011 + 33 + 555-3358**).

Blocage des appels interurbains

Le service de téléphonie de la Coop vous offre la possibilité de bloquer tous les appels interurbains ou les appels interurbains outre-mer effectués à partir de votre appareil. Pour activer ce service, communiquer avec notre service à la clientèle.

Consulter vos appels interurbains

Vous pouvez consulter vos appels interurbains en passant par votre Espace client en ligne.

Pour faire activer votre accès, vous devez communiquer avec un conseiller au soutien technique qui vous fournira un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Pour accéder à l'extranet, entrez l'adresse **extranet.coopscsf.ca** dans votre navigateur Internet.

Inscrivez le nom d'utilisateur que nous vous avons fourni dans le champ **Utilisateur** et votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**. Cliquez ensuite sur **Identification** pour ouvrir votre session. Une fois connecté, cliquez sur l'onglet **Téléphonie** et ensuite sur le sous-menu **Interurbains**.

Si vous n'avez qu'un seul numéro de téléphone, l'historique mensuel des appels sera affiché. Si vous possédez plusieurs numéros de téléphone, vous devrez préalablement choisir le numéro de téléphone pour lequel vous désirez consulter les appels.

Dans le sommaire mensuel, il vous suffit d'appuyer sur le signe **+** de la colonne **Détails** pour avoir la liste des communications pour le mois sélectionné. Vous aurez le détail de chaque appel : la destination, la date, l'heure et la durée. Veuillez noter qu'aucun coût ne sera affiché. Si vos appels sont facturés à l'utilisation ou si vous dépassez le nombre de minutes incluses à votre forfait, les frais apparaîtront directement sur votre facture.

Pour fermer le détail des appels, il suffit de cliquer sur le **X** de la fenêtre du navigateur. Quand votre consultation est terminée, cliquez sur **Sortir** pour fermer votre session.

Tous les appels interurbains sont énumérés dans cette liste, incluant les appels pour les numéros **800** et **900**. Le détail des appels interurbains est habituellement traité une fois par jour.

Frais virés

Qu'est-ce qu'un appel à frais virés ?

Un appel à frais virés est un appel dont les coûts sont facturés à la personne qui reçoit l'appel plutôt qu'à la personne qui le fait. Pour faire un appel à frais virés, vous devez obligatoirement passer par le service d'assistance téléphonique qui demandera l'autorisation de porter les frais sur le compte de votre correspondant.

Comment nous vous facturons ?

Les compagnies de téléphone disposent de 90 jours pour facturer l'entreprise qui a pris en charge l'appel. Considérant ce délai de 90 jours, il peut s'écouler jusqu'à quatre à cinq mois avant de voir apparaître les frais sur votre facture.

La Coop facture ses clients uniquement lorsqu'elle est facturée elle-même. Heureusement, la plupart des compagnies facturent rapidement. Toutefois, la facturation des tiers est hors de notre contrôle.

Quel est le tarif ?

Des frais d'interurbains et d'assistance aux frais virés s'appliquent à chaque appel à frais virés. Le tarif dépend de la provenance, du lieu et de la compagnie de téléphone. C'est la compagnie utilisée par l'appelant qui établit les frais et les transmet à la **Coop** sur la facture. La validation du tarif doit se faire par l'appelant avant la communication. Les tarifs interurbains internationaux varient selon les pays et diffèrent des standards canadiens. **La Coop** facture 0,95 \$ par appel pour les frais d'assistance aux frais virés.

Les services optionnels

Veillez noter que certaines options peuvent différer selon le secteur où vous résidez. Contactez notre service à la clientèle pour plus de détails au 1.866.544.3358.

*** 5 7** Dépisteur

Lorsque vous êtes embêté par des appels indésirables, le service **dépisteur** vous permet de passer à l'action et de faire retracer ces appels. Le service **dépisteur** ne devrait être utilisé que dans des situations graves. Si vous recevez de nombreux appels importuns, vous devez être prêt à appeler la police afin qu'elle puisse mener son enquête.

Voici comment utiliser le **dépisteur** :

- Raccrochez après avoir répondu à l'appel.
- Décrochez le combiné et attendez la tonalité.
- Composez ***57** et attendez le message vocal indiquant que l'appel a été retracé.

Ce service vous permet de retracer seulement le dernier appel reçu. Il fonctionne même pour les appels dont l'affichage a été bloqué par le demandeur. La **Coop** ne dévoile les informations fournies par le **dépisteur** qu'aux autorités dûment mandatées. Veuillez communiquer avec les autorités policières de votre municipalité ; vous devrez leur indiquer la date et l'heure de l'appel dépisté.

Des frais sont exigibles pour chaque utilisation du service (que vous fassiez ou non appel à la police).

*** 6 0** Sélecteur

Fini les appels indésirables ! Le **sélecteur** vous permet d'acheminer les appels provenant de 12 numéros différents vers un message automatisé disant que vous préférez ne pas recevoir d'appels pour le moment. Ainsi, tant que le numéro désigné est actif dans le **sélecteur**, aucun appel de ce numéro ne vous parviendra.

Pour utiliser ce service, décrochez, composez ***60** et suivez les instructions. Vous pourrez :

- Refuser les appels du dernier demandeur (**#, 01, #**).
- Ajouter ou supprimer un numéro (**1**).
- Passer en revue les numéros de la liste (**2**).
- Activer ou désactiver la fonction (**3**).

Ce service fonctionne en priorité, même si vous avez activé le **renvoi automatique** vers un autre numéro. Il fonctionne aussi pour bloquer des appels de systèmes de composition automatique de télémarketing. Un appel provenant d'un numéro confidentiel peut également être bloqué si celui-ci correspond au dernier appel reçu. Cependant, le numéro sera identifié comme confidentiel dans votre liste de numéros bloqués.

Un message vocal vous informera si le numéro ne peut être mis en mémoire.

***67** Blocage de l'affichage

Le service **blocage de l'affichage** est offert sur votre ligne téléphonique. Il vous permet d'éviter que vos nom et numéro ne s'affichent à l'écran de la personne que vous appelez.

Voici comment utiliser le **blocage de l'affichage** :

- décrochez et composez ***67** puis le numéro de téléphone de la personne que vous désirez appeler.
- Un message « Nom confidentiel — Numéro confidentiel » s'affichera sur l'appareil du destinataire.



Rappel du dernier demandeur

Cette fonction vous permet d'obtenir et de faire recomposer automatiquement le numéro de téléphone de la dernière personne qui vous a appelé.

Voici comment utiliser le **rappel du dernier demandeur** :

- Pour connaître le numéro du dernier appel reçu, appuyez sur ***69**.
- On vous fournira le numéro du dernier appel reçu et vous pourrez recomposer ce numéro en appuyant sur **1**.

Conférence à trois

Parler simultanément à deux personnes qui se trouvent en des endroits différents, c'est possible ! L'option téléphonique **conférence à trois** vous permet d'échanger par téléphone avec deux personnes, où qu'elles soient, et sans se déplacer. En plus, c'est facile d'utilisation !

- En conversation avec une première personne, demandez-lui de demeurer en ligne.
- Appuyez brièvement sur le commutateur ou sur la touche **Liaison** ou **Flash** de votre appareil.
- Attendez la tonalité et composez le numéro de la troisième personne.
- Lorsque la troisième personne répond, appuyez sur le commutateur ou sur la touche **Liaison** ou **Flash** de votre appareil pour établir la communication à trois.
- Si cette troisième personne ne répond pas à l'appel, appuyez brièvement deux fois sur le commutateur ou sur la touche **Liaison** ou **Flash**, vous reviendrez ainsi à votre interlocuteur initial.
- Pour mettre fin à la conversation avec la troisième personne seulement, invitez-la à raccrocher ou appuyez de nouveau sur le commutateur ou sur la touche **Liaison** ou **Flash** de votre appareil.

À retenir

Les personnes en conférence téléphonique, à l'exception de celle qui a procédé à l'appel, peuvent raccrocher à n'importe quel moment sans interrompre la communication. Si la personne qui a procédé à l'appel raccroche, elle mettra fin à la conférence.

Des frais d'interurbains seront facturés si vous contactez des personnes à l'extérieur de votre zone d'appel locale lors d'une **conférence à trois**.

Renvoi automatique

Vous êtes souvent en déplacement et difficile à joindre ? Grâce au **renvoi automatique**, vous pouvez faire suivre vos appels au numéro de téléphone de votre choix et même à celui de votre appareil cellulaire, de votre téléavertisseur ou tout autre numéro de téléphone valide.

Lorsque le **renvoi automatique** est activé et que quelqu'un tente de vous appeler, votre téléphone sonne brièvement afin de vous rappeler que le service est activé. Vous pouvez continuer à faire des appels, mais ne pouvez en recevoir.

Si vous ne répondez pas aux appels qui vous sont transférés, ces derniers ne seront pas envoyés à votre **messagerie vocale**. Si vous faites suivre vos appels à un numéro de téléphone situé à l'extérieur de votre zone locale d'appel, les frais habituels d'interurbains vous seront facturés s'il y a une réponse à ce numéro. Ce service peut être activé uniquement à partir de votre ligne téléphonique.

Comment utiliser le renvoi automatique

Pour activer le service

- décrochez le combiné et composez *72.
- Après avoir entendu deux « bips », composez le numéro de téléphone vers lequel vous voulez faire suivre vos appels.
- Si quelqu'un répond, le renvoi automatique est activé.
- Toutefois, si la ligne est occupée ou il n'y a pas de réponse, il vous faut raccrocher et répéter la procédure.
 - décrochez le combiné à nouveau et recomposez *72.
 - Après avoir entendu deux « bips », recomposez le numéro de téléphone vers lequel vous voulez faire suivre vos appels.
 - Le renvoi automatique est alors activé.

Pour confirmer que le renvoi automatique est activé

- composez *72.
- La tonalité occupée confirme que le **renvoi automatique** est activé.

Pour désactiver le service

- décrochez le combiné, attendez la tonalité et composez *73.
- attendez les deux « bips » et raccrochez.

Appel en attente

Le service **appel en attente** vous évite de rater un appel quand vous êtes au téléphone. Une brève tonalité vous avise de l'arrivée d'un autre appel lorsque vous êtes en ligne.

Pour répondre à un appel en attente, vous avez trois choix :

1- Terminer la conversation en cours

Terminez rapidement la conversation en cours et raccrochez. Votre appareil sonnera aussitôt et vous pourrez répondre à l'appel en attente.

2- Mettre en attente la conversation en cours pour prendre le deuxième appel

Appuyez brièvement sur le commutateur ou sur la touche **Liaison** ou **Flash** de votre appareil. Vous serez automatiquement mis en communication avec votre second interlocuteur. Chaque fois que vous appuierez sur le commutateur ou sur la touche **Liaison** ou **Flash**, vous passerez d'un interlocuteur à l'autre. Si vous raccrochez pour mettre fin à l'une de vos deux conversations, votre appareil sonnera et vous pourrez reprendre contact avec l'interlocuteur que vous aviez mis en attente.

3- Ne pas répondre à l'appel en attente

Si vous êtes abonné à la **messagerie vocale** de la **Coop**, l'appel sera transféré dans votre boîte vocale.

À retenir

Si vous perdez un appel en attente, raccrochez le combiné. La ligne sonnera et vous pourrez reprendre votre conversation.

Ce service est offert en forfait sur une base mensuelle seulement.

Désactivation temporaire de l'appel en attente

Dans certaines situations, vous voudrez peut-être éviter d'être dérangé par l'arrivée d'un autre appel.

Pour **désactiver temporairement le service avant de faire un appel** :

- Décrochez le combiné et composez ***70**.
- Vous entendrez deux brèves tonalités suivies d'une tonalité continue.
- Faites votre appel.
- Le service **appel en attente** sera automatiquement réactivé lorsque vous raccrocherez.

Désactivation permanente de l'appel en attente

Pour désactiver le service d'**appel en attente** :

- décrochez le combiné et composez ***78**.
- Vous entendrez deux brèves tonalités suivies d'une tonalité continue.

*78 Secteur Îles de la Madeleine. L'option *78 active la fonction "Ne pas déranger", qui renvoie les appels dans la boîte vocale. L'abonnement à la messagerie vocale est requis pour activer cette fonction

Pour réactiver le service d'**appel en attente** :

- décrochez le combiné et composez ***78**.
- Vous entendrez deux brèves tonalités suivies d'une tonalité continue.

Veillez noter que cette option peut différer selon les secteurs. Si vous éprouvez des difficultés, vous pouvez contacter notre soutien technique en tout temps au 1.866.544.3358.

Affichage de l'appel en attente

Le service **affichage de l'appel en attente** vous permet de voir, à l'écran de votre téléphone, le nom et le numéro de téléphone de la personne en attente lorsque vous êtes déjà en ligne. Ce service combine l'option **afficheur** et l'option **appel en attente**. Votre téléphone doit être compatible avec le service **affichage de l'appel en attente**.

La marche à suivre pour désactiver temporairement ce service avant une conversation est la même que pour l'option de l'**appel en attente**.

*** 9 8** Messagerie vocale

Avec la **messagerie vocale**, vos appels sont dirigés vers votre boîte vocale lorsque vous êtes au téléphone ou quand vous êtes dans l'impossibilité de répondre. Vous avez accès à vos messages à partir de n'importe quel téléphone.

Initialisation du service

Pour que le service de **messagerie vocale** soit fonctionnel, vous devez tout d'abord l'initialiser. L'initialisation se fera uniquement la première fois que vous accéderez à votre boîte vocale.

Le système automatisé de la messagerie vous demandera d'abord votre mot de passe temporaire. Votre mot de passe temporaire correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro de téléphone, suivis de **99**. Par exemple, pour le **418.544.3358**, le mot de passe temporaire sera **335899**.

Par la suite, le système vous demandera d'effectuer les opérations suivantes en vous guidant à l'aide d'instructions précises :

- Modifier votre mot de passe.
- Enregistrer votre nom.
- Enregistrer votre message d'accueil personnel.

Votre boîte vocale sera alors prête à prendre automatiquement vos messages.

Vous savez que vous avez des messages lorsque vous décrochez le combiné et que vous entendez une tonalité saccadée ou lorsque le voyant lumineux indiquant un message clignote (sur certains appareils téléphoniques).

Messages vocaux par courriel

Le service de **messages vocaux par courriel** vous permet d'avoir accès par courriel aux messages reçus via votre service de messagerie vocale. En effet, en activant cette option, les messages laissés dans votre boîte vocale sont également acheminés dans votre boîte de courriel sous forme de pièces jointes de format audio (.wav). Vous n'avez qu'à ouvrir le fichier joint pour écouter le message tout comme si vous étiez au téléphone. Pour utiliser ce service, vous devez être abonné à la messagerie vocale et à un service Internet.

Accès à votre boîte vocale

Voici deux façons pratiques d'accéder à votre boîte vocale :

- 1- De votre domicile, composez ***98**. Entrez ensuite votre mot de passe.
- 2- À distance, composez votre numéro de téléphone. Faites le **9** dès que vous entendez votre message d'accueil et suivez les instructions.

Gestion des messages

Après avoir accédé à votre boîte vocale, de votre domicile ou à distance, composez **11** pour écouter vos nouveaux messages.

Personnalisation de la messagerie vocale

Modifier le délai de réponse de la **messagerie vocale** :

- Composez ***94**.
- Attendez la tonalité et entrez le nombre de sonneries souhaité (chiffres de 0 à 9) avant que le système prenne le message.
- Deux « bips », suivis de la tonalité de composition, confirmeront la commande. Le réglage par défaut est de 5 sonneries.

Modifier votre message d'accueil :

- Composez ***98** puis votre mot de passe.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **4-3-1**, *, enregistrez, #.

Modifier le nom enregistré :

- Composez ***98** puis votre mot de passe.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **4-3-3**, nouveau nom, #.

Modifier votre mot de passe :

- Composez ***98** puis votre mot de passe.
- Suivez les instructions dans la séquence suivante : **4-2-1**, entrez votre ancien mot de passe, entrez votre nouveau mot de passe (au moins 4 chiffres), #.

À retenir

- La durée de l'enregistrement d'un message est d'un maximum de 5 minutes.
- Un message non archivé est effacé après 30 jours.
- Un message archivé ne sera pas effacé. Vous pouvez l'effacer vous-même en tout temps.
- Votre boîte vocale peut contenir jusqu'à 1 heure de messages.

Ce service est offert en forfait sur une base mensuelle seulement.



Activation et désactivation de la messagerie vocale

À titre d'exemple, l'option **activation et désactivation de la messagerie vocale** peut être utilisée dans le cas où vous souhaitez que votre messagerie vocale soit active seulement durant la journée, mais qu'elle ne le soit pas durant la soirée.

Pour désactiver la boîte vocale :

Composez ***99**. Vous entendrez un «bip» qui confirmera la désactivation de la messagerie vocale.

Pour activer la boîte vocale :

Composez ***99**. Vous entendrez deux «bips» qui confirmeront l'activation de la messagerie vocale.

Pour assurer le fonctionnement de cette option, le service de messagerie vocale doit être activé sur votre première ligne téléphonique.

Afficheur

L'**afficheur**, comme son nom l'indique, vous permet de voir le numéro de téléphone et le nom de la personne qui tente de vous joindre avant de prendre l'appel.

Le service **afficheur** requiert l'utilisation d'un téléphone avec écran d'affichage. Lorsque le téléphone sonne, le nom et le numéro du demandeur s'affichent à l'écran de votre appareil entre la première et la deuxième sonnerie. Si des mentions telles que « Nom confidentiel ou Numéro confidentiel » apparaissent à l'écran d'affichage, cela signifie que le demandeur a intentionnellement bloqué la transmission de son nom ou de son numéro.

Il est à noter que, pour certains appels provenant de téléphones publics, d'entreprises, de téléphonistes, d'outremer, de certains réseaux ou de téléphones cellulaires, le nom ou le numéro risquent de ne pas être affichés ou de comporter des erreurs. Finalement, si vous utilisez l'option du renvoi automatique vers un autre numéro, les appels initialement destinés à votre ligne ne pourront être affichés.

Ce service est offert en forfait sur une base mensuelle seulement.

Le plan d'entretien

Services couverts

- 1- La réparation ou le remplacement des prises et du câblage intérieur* reliés Au réseau de la **Coop** ne fonctionnant plus en raison de l'usure normale.
- 2- Le diagnostic des dérangements causés par l'équipement terminal, notamment les terminaux, les modems en location et les téléphones.

* À partir de l'endroit où le modem et l'équipement de la Coop se raccordent aux équipements du client, tel que défini dans la convention d'abonnement.

Services non couverts

- 1- La réparation ou le remplacement de tous les équipements.
- 2- Les problèmes aux installations connus du client et/ou de la **Coop**, existant antérieurement à l'abonnement au plan d'entretien.

- 3- Les dommages causés par la négligence ou le vandalisme aux installations.
 - 4- Les dommages aux installations résultant d'un cas de force majeure incluant une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, la foudre, le verglas ou un fait de guerre.
 - 5- La réparation ou le remplacement d'installations non conformes aux codes de l'électricité ou aux normes et règlements qui s'appliquent.
 - 6- La réparation ou le remplacement de prises ou de câbles intérieurs inaccessibles parce qu'il est impossible d'accéder aux pièces ou à une partie des pièces où ils se trouvent.
 - 7- La réparation ou le remplacement du câblage extérieur (aérien ou enfoui) reliant des structures distinctes sur les mêmes lieux.
 - 8- La réparation ou le remplacement d'installations destinées spécifiquement à transmettre des données.
 - 9- La réalisation de travaux en dehors des heures d'ouverture de la **Coop**.
 - 10- L'installation de prises ou de câblages supplémentaires.
 - 11- La réparation ou le remplacement des prises ou du câblage intérieur en raison de dommages causés par des animaux.
-

Divers

Modalités de facturation

Le relevé de compte pour vos services téléphoniques de la **Coop** vous sera envoyé sur une base mensuelle. Vous y trouverez le détail des frais à payer pour votre ligne téléphonique, vos services optionnels (tarification mensuelle et à l'utilisation), vos appels interurbains, l'utilisation des services de téléphoniste et d'assistance-annuaire ainsi que les taxes.

Si vous êtes également abonné à Internet ou au service télé, vous recevrez une seule facture pour tous vos services. Si vous avez des questions concernant votre facture, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle.

Mise en garde : système d'alarme

Si votre résidence est équipée d'un système d'alarme relié à une centrale de télésurveillance, un technicien a fait les raccordements en conformité avec les normes d'installation en vigueur. Ne déplacez pas le modem câble multifonction et ne le reliez pas à une autre prise téléphonique que celle utilisée par le technicien lors de l'installation du service, car le fonctionnement de votre système d'alarme pourrait en être altéré. Veuillez communiquer avec notre soutien technique avant d'entreprendre des modifications à l'installation téléphonique de votre résidence.

Description générale du modem

Le modem câble multifonction peut fournir deux lignes téléphoniques distinctes par câble. Le modem câble multifonction est essentiel à votre service téléphonique. Ne débranchez pas la fiche d'alimentation électrique ni la prise téléphonique, car votre service téléphonique pourrait être interrompu. Ce modem a la particularité de bien s'adapter à votre espace de travail. Il est conçu pour être placé à l'horizontale, à la verticale ou fixé sur un mur.

Il est aussi muni d'une batterie qui assurera le service téléphonique en cas de panne électrique pour une période d'environ 8 heures, selon l'usage qui est fait de la ligne téléphonique. Cette batterie, insérée sur le côté du modem, n'est pas chargée lorsqu'elle est neuve. Il est donc probable que le voyant lumineux « Battery 1 » clignote après l'installation, et ce, pour une période d'environ 18 heures. N'interrompez pas l'alimentation électrique durant cette période afin de vous assurer que la batterie se charge pleinement.

Le câblage coaxial et téléphonique de votre résidence n'est pas à l'abri de l'usure, d'accidents ou de certains bris potentiels. Ce filage est sous votre responsabilité. En adhérant à notre plan mensuel d'entretien du câblage téléphonique intérieur* (incluant les prises téléphoniques), vous aurez l'esprit tranquille

Pour profiter de nos offres
avantageuses, composez le
418.875.1118

Mises à jour disponibles au coopscf.com

**Coopérative Câblodistribution
Ste-Catherine-Fossambault**
coopscf.com

