



TÉLÉPHONIE

GUIDE DE L'USAGER

TABLE DES MATIÈRES

Options	4
Boîte vocale.....	4
Configuration de votre boîte vocale.....	4
Options du menu principal de votre boîte vocale.....	5
Options d'écoute des messages (option 1 du menu principal)	5
Modification des paramètres de votre boîte vocale (option 4 du menu principal)	5
Limite de votre boîte vocale	7
Renvoi d'appels.....	7
Renvoi automatique.....	7
Renvoi sur occupation	7
Renvoi sur non-réponse.....	8
Afficheur.....	8
Appel en attente.....	9
Utilisation de l'option d'appel en attente (*70).....	9
Désactivation temporaire de l'appel en attente (*70)	9
Afficheur d'appel en attente.....	10
Mémorisateur.....	10
Utilisation de l'option de rappel du dernier numéro (*69).....	10
Utilisation de la recomposition continue (*66).....	10
Conférence à trois.....	11
Composition abrégée	11
Activation et programmation de la composition abrégée (*74).....	11
Utilisation de la composition abrégée	12
Désactivation d'un numéro en mémoire.....	12
Sélecteur.....	12
Activation du sélecteur (*60)	12
Utilisation du sélecteur (*60).....	12
Appels personnalisés.....	13
Appels dans une entreprise.....	13
Appels à la maison	13
Sonneries des numéros des appels personnalisés	13
Services d'interurbains	14
Plans d'interurbains.....	14
Restriction à l'interurbain	14

Gestion de la vie privée	15
Afficheur.....	15
Blocage et dépisteur.....	15
Blocage occasionnel de votre nom et de votre numéro (*67).....	15
Blocage permanent de votre nom.....	15
Blocage permanent de votre nom et de votre numéro	15
Dépisteur (*57).....	16
Inscription à l'annuaire	16
Services d'assistance	17
Service d'urgence (911)	17
Service de téléphoniste (0).....	17
Service d'assistance-annuaire (411)	17
Québec 511.....	17
Soutien technique et réparations (611).....	17
Info-Santé 811.....	17
Service de relais pour personnes malentendantes (711).....	17

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 trouverez dans ce guide des informations relatives à nos options téléphoniques, à nos plans d'appels interurbains, à la gestion de votre vie privée, aux services d'assistance.

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à communiquer avec nous. Les représentants et représentantes de notre Service à la clientèle vous répondront avec plaisir.

OPTIONS

BOÎTE VOCALE

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

Configuration de votre boîte vocale

Pour accéder à votre boîte vocale, composez le ***98** à partir de votre ligne téléphonique.

Création de votre NIP

Pour créer votre **NIP** :

1. Entrez une combinaison de 4 à 10 chiffres suivis du **#**.
Important : Votre **NIP** ne doit pas être séquentiel (ex. : 1-2-3-4).
2. Confirmez votre **NIP**, puis appuyez sur la touche **#**.

Enregistrement de votre nom

Commencez par enregistrer votre nom.

Appuyez sur la touche **#** pour confirmer votre enregistrement ou sur le **1** pour le modifier.

Enregistrement de votre message d'accueil

Enregistrez votre message ou choisissez parmi les messages générés par le système suivants :

- Pour un message **mentionnant votre nom**, appuyez sur le **2**;
- Pour un message **mentionnant votre numéro de téléphone**, appuyez sur le **3**;
- Pour un message **ne mentionnant ni votre nom ni votre numéro de téléphone**, appuyez sur le **4**.

Après avoir entendu votre message, appuyez sur la touche **#** pour confirmer votre enregistrement ou sur le **1** pour le modifier.

VOTRE BOÎTE VOCALE EST MAINTENANT CONFIGURÉE.

Note : Vous serez incapable de prendre vos messages à distance tant que votre boîte vocale ne sera pas complètement configurée.

Accéder à votre boîte vocale

Pour prendre vos messages de la maison, composez le ***98** à partir de votre ligne téléphonique, puis entrez votre **NIP** suivi de la touche **#**.

Pour prendre vos messages de l'extérieur, composez votre numéro de téléphone. Lorsque votre boîte vocale répond, appuyez sur la touche *****, puis entrez votre **NIP** suivi de la touche **#**.

Options du menu principal de votre boîte vocale

Pour accéder aux options de votre boîte vocale :

1. Composez le ***98** à partir de votre ligne téléphonique.
2. Entrez votre **NIP** suivi de la touche **#**.
3. Choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour prendre vos messages, appuyez sur le **1**;
 - Pour envoyer un message, appuyez sur le **2**;
 - Pour modifier votre message d'accueil, appuyez sur le **3**;
 - Pour changer les paramètres de votre boîte vocale, appuyez sur le **4**;
 - Pour récupérer un ou des messages supprimés, appuyez sur le **6**;**Important** : Vous pourrez récupérer vos messages effacés seulement si vous ne quittez pas le système de messagerie. Si vous effacez vos messages et que vous raccrochez, vous ne pourrez pas récupérer vos messages supprimés.
- Pour obtenir de l'aide, appuyez sur le **0**;
- Pour quitter la boîte vocale, appuyez sur la touche *****.

Options d'écoute des messages (option 1 du menu principal)

Pour accéder aux options d'écoute des messages :

1. Choisissez l'option **1** du menu principal.
2. Après chaque message écouté, choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour réécouter le message, appuyez sur le **1**;
 - Pour marquer le message comme nouveau, appuyez sur le **2**;
 - Pour supprimer le message, appuyez sur le **3**;
 - Pour répondre au message, appuyez sur le **4**;
 - Pour réacheminer une copie du message, appuyez sur le **5**;
 - Pour laisser le message tel quel, appuyez sur la touche **#**.

Modification des paramètres de votre boîte vocale

(option 4 du menu principal)

Pour modifier les paramètres de votre boîte vocale :

1. Choisissez l'option **4** du menu principal.
2. Sélectionnez le paramètre à modifier :
 - Pour **modifier la liste de groupe**, appuyez sur le **1**. La liste de groupe vous permet d'envoyer un message à plusieurs personnes en même temps;
 - Pour **modifier le mode mains libres et le paramètre d'économie de temps**, appuyez sur le **2**. Puis, choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour choisir la **lecture automatique**, appuyez sur le **1**. La lecture automatique vous évite d'appuyer sur les touches pour écouter les messages. Vous n'avez cependant aucun contrôle sur la lecture et l'enregistrement des messages. Il s'agit d'un paramètre avancé,

- Pour **modifier vos paramètres de message urgent**, appuyez sur le **2**,
- Pour **modifier vos préférences de boîte vocale**, appuyez sur le **3**. Ce paramètre vous permet de cacher l'en-tête du message (nom, date, heure) ou le corps du message;
- Pour **modifier la sécurité de votre boîte vocale**, appuyez sur le **3**. Puis, choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour **modifier votre NIP**, appuyez sur le **1**,
 - Pour **sauter votre numéro de téléphone**, appuyez sur le **2**. Ce paramètre vous permet de ne pas entrer votre numéro de téléphone pour accéder à votre boîte vocale. Ce paramètre est désactivé par défaut. Si vous désirez l'activer, vous devez entrer votre numéro de téléphone et le NIP de votre boîte vocale,
 - Pour **sauter votre NIP**, appuyez sur le **3**;
- Pour **modifier les notifications**, appuyez sur le **5**. Puis, choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour **désactiver l'indicateur de message en attente**, appuyez sur le **1**. Ce paramètre est activé par défaut,
 - Pour **modifier les paramètres de notification par courriel**, appuyez sur le **2**. Cette option n'est pas offerte pour le moment,
 - Pour **modifier les paramètres de notification par automate d'appels**, appuyez sur le **3**. Cette option n'est pas offerte pour le moment;
- Pour **modifier les paramètres additionnels**, appuyez sur le **6**. Puis, choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour **choisir la langue**, appuyez sur le **3**,
 - Pour **modifier la langue actuelle**, appuyez sur le **1**. Vous entendrez un message. Lorsque vous entendrez la langue désirée, appuyez de nouveau sur le **1**,
 - Pour **modifier la langue entendue par les personnes qui appellent**, appuyez sur le **2**. Vous entendrez un message. Pour configurer la première langue que les personnes qui appellent entendront, appuyez sur le **1**. Pour configurer en option la seconde langue que les personnes qui appellent entendront, appuyez sur le **2**,
 - Pour **modifier les options de diffusion**, appuyez sur le **4**. Vous entendrez un message vous indiquant que les diffusions marketing sont activées. Pour les désactiver, appuyez sur le **1**;
- Pour **bloquer les messages en cours de communication**, appuyez sur le **9**. Pour activer ou désactiver cette option, appuyez sur le **1**. Si l'option est activée, l'appel sans réponse tombe dans votre boîte vocale. Une fois que la personne qui appelle est dans votre boîte vocale, la sonnerie de votre téléphone change. À ce moment, vous pouvez ouvrir le combiné, écouter l'enregistrement en train de se faire ou même faire le **1** pour répondre à l'appel.

Limite de votre boîte vocale

Les messages laissés dans votre boîte vocale sont limités en durée, en nombre, en espace et en temps :

- Espace maximum : **100 Mo** (équivalent à environ 9 heures de messages)
- Nombre maximum de messages : **illimité**
- Durée des messages : **maximum de 60 secondes**
- Suppression des messages non lus : aucune limite de temps
- Suppression des messages lus : aucune limite de temps

Les messages sont conservés tant qu'ils ne sont pas écoutés. Vous pouvez conserver vos messages indéfiniment tant que vous n'atteignez pas la limite de l'espace de votre boîte vocale. Lorsque vous supprimez un message, celui-ci est effacé et n'est récupérable que si vous ne mettez pas fin à l'appel.

RENOI D'APPELS

Renvoi automatique

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

Configuration de l'option de renvoi automatique (*72)

Pour configurer l'option de renvoi automatique :

1. Décrochez le combiné et composez le ***72**.
2. Attendez d'entendre deux **bips** rapides.
3. Composez le numéro de téléphone de 10 ou 11 chiffres où vous voulez faire transférer vos appels. Vous entendrez un message de confirmation comme quoi vos appels seront transférés à ce numéro.
4. Raccrochez.

Désactivation du renvoi automatique (*73)

Pour désactiver le renvoi automatique :

1. Décrochez le combiné et composez le ***73**. Le système vous indiquera que le renvoi d'appel automatique est désactivé.
2. Raccrochez.

Renvoi sur occupation

À l'aide de l'option de renvoi sur occupation, vous pouvez renvoyer vos appels entrants à un autre numéro de téléphone, tel qu'un numéro de cellulaire, lorsque la ligne est occupée.

Configuration de l'option de renvoi sur occupation (*90)

Pour configurer l'option de renvoi sur occupation :

1. Décrochez le combiné et composez le ***90**.

2. Attendez d'entendre deux **bips** rapides.
3. Composez le numéro de téléphone de 10 ou 11 chiffres où vous voulez faire transférer vos appels. Vous entendrez un message de confirmation comme quoi vos appels seront transférés à ce numéro.
4. Raccrochez.

Désactivation du renvoi sur occupation (*91)

Pour désactiver le renvoi sur occupation :

1. décrochez le combiné et composez le ***91**. Le système vous indiquera que le renvoi sur occupation est désactivé.
2. Raccrochez.

Renvoi sur non-réponse

À l'aide de l'option de renvoi sur non-réponse, vous pouvez transférer vos appels entrants à un autre numéro de téléphone, tel qu'un numéro de cellulaire, si vos appels entrants restent sans réponse.

Configuration de l'option de renvoi sur non-réponse (*92)

Pour configurer l'option de renvoi sur non-réponse :

1. décrochez le combiné et composez le ***92**.
2. Attendez d'entendre deux **bips** rapides.
3. Composez le numéro de téléphone de 10 ou 11 chiffres où vous voulez faire transférer vos appels. Vous entendrez un message de confirmation comme quoi vos appels seront transférés à ce numéro.
4. Raccrochez.

Désactivation du renvoi sur non-réponse (*93)

Pour désactiver le renvoi sur non-réponse :

1. décrochez le combiné et composez le ***93**. Le système vous indiquera que le renvoi sur non-réponse est désactivé.
2. Raccrochez.

Important : Si vous activez le renvoi automatique et que vous transférez vos appels à un numéro qui est situé à l'extérieur du territoire de Cooptel et qui n'est pas de Cooptel, des frais d'interurbain vous seront facturés.

AFFICHEUR

Entre la première et la deuxième sonnerie, le nom et le numéro de la personne qui appelle s'affichent.

Si la personne a intentionnellement bloqué son nom et son numéro, la mention « numéro confidentiel / nom confidentiel » apparaît sur votre écran.

Certains numéros de téléphone ne s'affichent pas. C'est le cas par exemple de certains numéros de téléphones cellulaires et de certains numéros de téléphones publics.

Pour bloquer l'affichage de votre nom et de votre numéro de téléphone quand vous appelez, consultez la section « Gestion de la vie privée » à la page 15.

APPEL EN ATTENTE

Utilisation de l'option d'appel en attente (*70)

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.

Désactivation temporaire de l'appel en attente (*70)

Pour désactiver temporairement l'appel en attente :

1. décrochez le combiné et composez le ***70**.
2. Attendez d'entendre les deux **bips** qui confirment la désactivation temporaire de l'option.
3. Composez le numéro de téléphone de la personne que vous désirez joindre.

Pendant votre appel, les personnes qui essaieront de vous appeler entendront une tonalité d'occupation ou leur appel sera acheminé vers votre boîte vocale si vous avez un abonnement à cette option.

L'option d'appel en attente se rétablira automatiquement lorsque vous raccrocherez le combiné.

Conseils et trucs :

- La seconde personne qui essaiera de vous joindre entendra une sonnerie et non une tonalité d'occupation.
- Après le deuxième bip, l'appel sera acheminé vers votre boîte vocale si vous avez un abonnement à cette option ou demeurera sans réponse.
- Vous pouvez connaître le numéro de téléphone d'un appel auquel vous n'avez pas répondu à l'aide de l'option de mémorisateur.
- L'option d'appel en attente ne fonctionne pas lorsque la conférence à trois est activée. La personne qui appelle entend une tonalité d'occupation ou son appel est acheminé vers votre boîte vocale si vous avez un abonnement à cette option.

AFFICHEUR D'APPEL EN ATTENTE

Lorsque vous avez l'option d'appel en attente, vous pouvez voir à votre écran le nom de la personne qui appelle et son numéro de téléphone lorsque vous êtes déjà au téléphone. Pour ce faire, il vous faut :

- Un téléphone compatible avec l'affichage d'appel en attente.
- Un abonnement aux options d'appel en attente et d'afficheur d'appel en attente.

MÉMORISATEUR

L'option de mémorisateur ou de rappel du dernier numéro vous permet d'obtenir le numéro de la dernière personne qui vous a téléphoné.

Utilisation de l'option de rappel du dernier numéro (*69)

Pour utiliser l'option de rappel du dernier numéro :

1. décrochez le combiné et composez le ***69**.
2. Après avoir entendu le message vocal qui vous indique le numéro de téléphone du dernier appel reçu, appuyez sur le **1** pour le composer.

Si le numéro que vous désirez joindre est occupé, le système surveillera la ligne pendant 30 minutes. Si la ligne se libère pendant ces 30 minutes, vous entendrez une sonnerie spéciale sur votre téléphone. Lorsque vous décrocherez, la composition se fera automatiquement.

Utilisation de la recomposition continue (*66)

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

Pour utiliser la recomposition continue :

1. décrochez le combiné et composez le ***66**.
2. Raccrochez après avoir entendu le message vocal qui vous indique que le numéro est occupé. La sonnerie du mémorisateur (deux tonalités brèves suivies d'une longue) se fera entendre lorsque la ligne se libérera. En cas d'occupation du numéro recomposé, la fonction surveillera ce numéro pendant 30 minutes et le recomposera automatiquement lorsqu'il se libérera.
3. Lorsque vous entendez la sonnerie du mémorisateur, décrochez le combiné. La recomposition du numéro de téléphone se fera automatiquement.

Conseils et trucs :

- Vous pouvez faire recomposer le numéro du dernier appel que vous avez fait, que vous ayez obtenu une 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 feront entendre lorsque la ligne se libérera. Lorsque vous entendez la sonnerie du mémorisateur, décrochez le combiné. La recomposition du numéro de téléphone se fera automatiquement.

- Vous pouvez faire et recevoir des appels en attendant la sonnerie du 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 avez un abonnement à l'option d'afficheur.

CONFÉRENCE À TROIS

L'option de conférence à trois vous permet d'appeler deux personnes en même temps.

Pour ajouter une troisième personne à une conversation :

1. Demandez à la personne à qui vous parlez de demeurer en ligne, puis appuyez sur la touche **Liaison** ou **Flash** (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur).
2. Attendez d'entendre trois **bips** suivis d'une tonalité.
3. composez le numéro de téléphone de la troisième personne. Lorsque celle-ci répond, appuyez de nouveau sur la touche **Liaison** ou **Flash** (ou appuyez brièvement sur l'interrupteur) pour l'inclure à la conversation. Lorsque la personne répond, vous pouvez converser en privé avec elle, tandis que l'autre personne demeure en attente, tant que vous n'avez pas appuyé sur la touche **Liaison** ou **Flash**. Si le numéro de la troisième personne 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, une des deux personnes peut raccrocher pour rompre la communication. Si c'est vous qui raccrochez, vous mettez un terme à la communication.
- Les options d'appel en attente et d'afficheur d'appel en attente ne fonctionnent pas si vous êtes en conférence téléphonique. La personne qui appelle entendra une tonalité d'occupation ou son appel sera acheminé vers votre boîte vocale si vous avez un abonnement à cette option.

COMPOSITION ABRÉGÉE

La composition abrégée vous permet de gagner du temps et vous évite d'avoir à chercher les numéros que vous appelez le plus souvent et les numéros d'urgence. Vous pouvez joindre jusqu'à huit numéros de téléphone en composant des codes d'un seul chiffre.

Activation et programmation de la composition abrégée (*74)

Pour activer et programmer la composition abrégée :

1. décrochez le combiné et composez le ***74**.
2. composez le code désiré (de 2 à 9).
3. composez le numéro de téléphone que vous voulez mémoriser, incluant le 1 pour les interurbains ainsi que le code régional suivi de la touche **#**.
4. Raccrochez après avoir entendu deux **bips**.

Utilisation de la composition abrégée

Pour utiliser la composition abrégée, décrochez et composez le code choisi, puis appuyez sur la touche #.

Désactivation d'un numéro en mémoire

Vous ne pouvez pas supprimer un numéro en mémoire, mais vous pouvez le changer pour un nouveau en suivant les étapes suivantes :

1. Décrochez le combiné et composez le ***74**.
2. Composez le code que vous voulez changer (entre 2 et 9) et le nouveau numéro que vous voulez mettre en mémoire.
3. Raccrochez après avoir entendu deux **bips**.

Conseils et trucs :

Tenez à jour une liste des numéros de téléphone de votre répertoire avec les codes de composition abrégée.

SÉLECTEUR

À l'aide de l'option du 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.

Activation du sélecteur (*60)

Pour activer le sélecteur :

1. Décrochez le combiné et composez le ***60**.
2. Écoutez attentivement le message : s'il indique que l'option est désactivée, vous devez composer le **3** pour l'activer.

Utilisation du sélecteur (*60)

Pour utiliser le sélecteur :

1. Décrochez le combiné et composez le ***60**.
2. 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 pas 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, en appuyant sur les touches **#01#**.
- 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 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.

APPELS PERSONNALISÉS

L'option d'appels personnalisés vous permet d'avoir jusqu'à trois numéros de téléphone sur une même ligne téléphonique, chacun ayant sa sonnerie distinctive.

Appels dans une entreprise

Vous pouvez distinguer les appels vocaux des appels de télécopie ou encore les appels des fournisseurs de ceux de la clientèle.

Appels à la maison

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

Sonneries des numéros des appels personnalisés

La 1^{re} sonnerie de numéro est : long-long.

La 2^e sonnerie de numéro est : court-long-court.

La 3^e sonnerie de numéro est : court-court-long.

Conseils et trucs :

- Vous pouvez faire inscrire les numéros des appels personnalisés dans l'annuaire téléphonique moyennant des frais mensuels peu élevés.
- Lorsque vous utilisez l'option de renvoi automatique pour faire suivre vos appels, le téléphone où l'appel est reçu fait entendre la sonnerie habituelle et non la sonnerie des appels personnalisés.
- Vous pouvez obtenir le renvoi de votre 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.

SERVICES D'INTERURBAINS

PLANS D'INTERURBAINS

Nos plans 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 Hawaï);
 - plan offert à la clientèle résidentielle et affaires de Cooptel.
- Plan 2 : 2 ¢/minute :
 - appels au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaï);
 - frais d'accès au réseau de 2,95 \$ par mois par ligne.
- Plan 3 : 17,95 \$/mois :
 - appels illimités au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaï);
 - frais fixes de 17,95 \$/mois, quel que soit le nombre d'appels effectués.
- Plan 4 : 10,00 \$/mois :
 - appels illimités au Québec;
 - 5 ¢/minute au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaï).
 - plan offert à la clientèle résidentielle seulement.
- Plan 6 : 5,00 \$/mois :
 - 1 000 minutes au Québec, Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaï);
 - 2 ¢/minute supplémentaire;
 - plan offert à la clientèle résidentielle seulement.

RESTRICTION À L'INTERURBAIN

La restriction à l'interurbain vous 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 de cette option. Toutefois, des frais de service de 10 \$ s'appliquent pour la faire désactiver ou réactiver.

Renseignements utiles : Cette option est utile lorsque vous avez des colocataires ou des pensionnaires. Cooptel peut refuser de remettre une carte d'appel à une abonnée ou un abonné résidentiel ayant la restriction à l'interurbain.

GESTION DE LA VIE PRIVÉE

Pour nous, votre droit à la vie privée est fondamental. C'est pourquoi nous vous proposons des services téléphoniques qui établissent un juste équilibre entre votre droit à la vie privée et celui des personnes qui vous appellent. Des options de blocage vous sont offertes et vous permettent de protéger votre vie privée en bloquant l'affichage de votre nom et de votre numéro de téléphone quand vous appelez.

AFFICHEUR

Lorsque vous avez un abonnement à l'option d'afficheur, vous pouvez connaître le nom et le numéro de téléphone de la plupart des personnes qui vous appellent.

Les personnes que vous appelez peuvent aussi connaître votre nom et votre numéro de téléphone. Si vous avez plusieurs numéros de téléphone, vous pouvez choisir celui qui s'affiche lorsque vous téléphonez. Communiquez avec notre Service à la clientèle pour bénéficier de cette option.

BLOCAGE ET DÉPISTEUR

Blocage occasionnel de votre nom et de votre numéro (*67)

Avant de composer un numéro de téléphone, composez le ***67+numéro de téléphone à 10 chiffres** (exemple: *67 450 532-2667) pour bloquer l'affichage de vos nom et numéro de téléphone. La personne que vous appelez verra le message « nom confidentiel/numéro confidentiel » sur l'écran de son téléphone. Par contre, si la personne que vous appelez fait le ***57**, votre numéro de téléphone sera enregistré à la central téléphonique.

Cette option est gratuite.

Blocage permanent de votre nom

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

Blocage permanent de votre nom et de votre numéro

Cette option vous permet de bloquer l'affichage de votre nom et de votre numéro de téléphone de façon permanente.

L'affichage de votre numéro de téléphone n'est pas bloqué pour les appels au service d'urgence 911.

Si vous bloquez l'affichage pour un appel à destination des États-Unis, votre nom ne sera pas transmis. Votre numéro sera toutefois transmis si la compagnie de téléphone américaine n'est pas tenue de respecter le blocage de l'affichage.

Cette option n'est pas gratuite. Des frais mensuels s'appliquent. Cependant, les clients et clientes dont le numéro n'est pas publié dans l'annuaire en bénéficient automatiquement et gratuitement.

Dépisteur (*57)

Cette option vous permet de dépister le numéro de téléphone du dernier appel indésirable que vous avez reçu.

Pour utiliser le dépisteur :

1. Raccrochez après avoir répondu à l'appel indésirable.
2. Décrochez le combiné et composez le ***57**. Un message vocal vous informera que l'appel a été dépisté.
3. Raccrochez et, selon le cas, communiquez avec le service de police afin que des mesures soient prises contre l'auteur ou l'auteure 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 d'engager des procédures contre l'appelant ou l'appelante (appels de harcèlement ou de menace). Le numéro de téléphone dépisté est transmis au service de police uniquement s'il est accompagné d'une autorisation légale.

L'option dépiste 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 pas être dépisté.

INSCRIPTION À L'ANNUAIRE

Lorsque vous vous abonnez à nos services de téléphonie, votre nom et votre numéro de téléphone deviennent publiés gratuitement dans les pages blanches de l'annuaire téléphonique de votre région. Ces renseignements deviennent 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. **Nous ne sommes pas responsables des erreurs à l'annuaire.**

Des frais mensuels s'appliquent pour que votre nom et votre numéro de téléphone ne soient pas publiés dans l'annuaire.

SERVICES D'ASSISTANCE

SERVICE D'URGENCE (911)

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

SERVICE DE TÉLÉPHONISTE (0)

Vous pouvez joindre un ou une téléphoniste 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en composant le **0**. Des frais s'appliquent.

SERVICE D'ASSISTANCE-ANNUAIRE (411)*

Des frais s'appliquent à chaque utilisation de ce service.

Composez le **411** pour obtenir un numéro de téléphone au Canada.

Pour trouver un numéro à l'extérieur du Canada, composez le **1** + le code régional + **555-1212**.

Pour le service d'assistance-annuaire des numéros sans frais, composez le **1 800 555-1212**.

QUÉBEC 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.

SOUTIEN TECHNIQUE ET RÉPARATIONS (611)

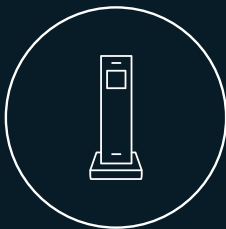
Si vous éprouvez des difficultés avec votre ligne téléphonique, communiquez avec notre service de soutien technique au **611** (à partir d'une ligne du réseau de Cooptel) ou au 450 532-3141 ou au 1 866 532-2252 (à partir de tout autre réseau).

INFO-SANTÉ 811

Joignez une infirmière ou un infirmier qualifié 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.

SERVICE DE RELAIS POUR PERSONNES MALENTENDANTES (711)

Ce service vous offre une assistance si vous utilisez un appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS), un téléimprimeur ou tout autre type d'appareil spécialisé pour effectuer ou pour recevoir des appels.



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 mercredi 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

Lundi au vendredi de 8 h à 21 h
Samedi et dimanche de 9 h à 21 h
(sauf le 25 décembre et le 1^{er} janvier)