

# MANUEL D'INSTRUCTIONS



Appel en attente  
Renvoi automatique  
Renvoi d'appel à distance  
Conférence à trois  
Composition abrégée  
Services étoile  
Renseignements généraux

Appels à frais virés  
Mode de paiement  
Politique de facturation  
Paiement préautorisé  
Configuration  
de la boîte vocale

# TABLE DES MATIERES

<b>DESCRIPTION DES SERVICES .....</b>	<b>3</b>
SERVICE APPEL EN ATTENTE .....	3
SERVICE RENVOI AUTOMATIQUE .....	4
SERVICE CONFÉRENCE A TROIS .....	5
SERVICE COMPOSITION ABRÉGÉE .....	6
<b>FONCTIONNEMENT DES OPTIONS.....</b>	<b>7</b>
REFUS SÉLECTIF D'APPEL .....	7
RECOMPOSITION CONTINUE .....	8
BLOCAGE OCCASIONNEL .....	8
DÉPISTAGE D'APPELS MENACANTS OU IMPORTUNS .....	9
RAPPEL DU DERNIER NUMÉRO .....	9
DÉSACTIVATION DE L'APPEL EN ATTENTE.....	9
BLOCAGE DES APPELS CONFIDENTIELS .....	10
APPEL A FRAIS VIRÉS .....	11
MODES DE PAIEMENT.....	11
<b>POLITIQUE DE FACTURATION.....</b>	<b>13</b>
<b>INSTRUCTIONS DE LA BOÎTE VOCALE.....</b>	<b>15</b>
<b>FONCTIONS PRINCIPALES DE LA BOITE VOCALE .....</b>	<b>16</b>

# DESCRIPTION DES SERVICES

## SERVICE APPEL EN ATTENTE

---

Pour répondre à un deuxième appel (lorsque le signal sonore se fera entendre : long bip), appuyez sur la touche **Flash** ou **Liaison**.

- Pour revenir au premier appel ou pour passer d'un appel à l'autre, appuyez sur la touche **Flash** ou **Liaison**.
- Pour mettre un terme au premier appel avant de répondre au second, raccrochez.
- Le téléphone sonnera à nouveau. Répondez à l'autre appel.

### Pour désactiver temporairement l'appel en attente

- Composez \*70.
- **Trois bips se feront entendre** pour confirmer la désactivation, suivis de la tonalité normale.
- Faites ensuite votre appel.
- Le service de l'appel en attente sera **automatiquement rétabli** lorsque vous aurez raccroché le combiné.

Avec le service d'appel en attente visuel, le nom et le numéro de l'appelant sont affichés sur votre écran lorsque vous êtes en conversation. Prenez note que l'appel en attente n'est pas compatible avec Internet basse vitesse qui occupe la ligne téléphonique (*dial up*), car le signal de l'appel en attente risque de déconnecter Internet.

### Si vous désirez annuler l'appel en attente lorsque vous êtes déjà en ligne

- Appuyez sur la touche **Flash** ou **Liaison**.
- Composez \*70.
- **Trois bips** se feront entendre pour confirmer la désactivation.
- Votre interlocuteur reviendra sur la ligne.
- Cette option s'annulera aussitôt que vous aurez raccroché.

- décrochez le combiné.
- composez \*72.
- **Quatre bips** se feront entendre.
- composez le numéro de téléphone où vous désirez acheminer vos appels.

### Si quelqu'un répond :

- informez la personne que vous avez activé un renvoi automatique à son numéro et raccrochez.

### Si la ligne est occupée ou si personne ne répond :

- raccrochez.
- composez \*72.
- recomposez à nouveau le numéro de téléphone où vous désirez acheminer vos appels.
- **Deux bips** se feront entendre.
- raccrochez pour confirmer que l'opération est complétée.

### Pour annuler le service renvoi automatique

- décrochez le combiné.
- composez \*73.
- **Trois bips** se feront entendre.
- raccrochez.

Avec le service renvoi automatique, vous pouvez faire suivre vos appels à n'importe quel numéro, y compris celui d'un téléphone cellulaire, téléavertisseur, etc.

### Pour activer le renvoi d'appel à distance

- décrochez le combiné.
- composez le **450-250-7273** et suivez les instructions.
- à l'instruction, composez votre numéro de téléphone suivi du dièse (#).
- à l'instruction, composez votre **code d'identification personnel de 4 chiffres** (activé à votre demande par Maskatel) suivi du dièse (#).
- à l'instruction d'entrer le code d'accès du renvoi automatique, composez \*72.
- à la tonalité normale, composez le numéro où vous désirez acheminer vos appels.
- **Deux bips** se feront entendre. raccrochez.

### Pour désactiver le renvoi d'appel à distance

- Composez le **450-250-7273** et suivez les instructions.
- A l'instruction, composez votre numéro de téléphone suivi du dièse (#).
- A l'instruction, composez votre **code d'identification personnel de 4 chiffres**. (activé à votre demande par Maskatel) suivi du dièse (#).
- Lorsqu'on vous demandera d'entrer le code d'accès, composez \*73.
- **Deux bips** se feront entendre. Raccrochez.

### SERVICE CONFÉRENCE A TROIS

---

- Appelez le premier interlocuteur.
- Appuyez sur la touche **Flash** ou **Liaison** (l'appel se met en attente).
- **Trois bips courts** se feront entendre, suivis de la tonalité normale.
- Composez le numéro de téléphone de votre deuxième interlocuteur.
- Vous pouvez parler à votre deuxième interlocuteur sans que le premier n'entende votre conversation.
- Pour activer la conférence à trois, appuyez de nouveau sur la touche **Flash** ou **Liaison**.

### Si le numéro de téléphone du deuxième interlocuteur est occupé ou sans réponse :

- Appuyez deux fois sur la touche **Flash** ou **Liaison** pour revenir au premier interlocuteur.
- Si vous recevez le premier appel, **vous pouvez faire une conférence à trois en appelant vous-même le deuxième interlocuteur en suivant les étapes 2 à 6.**

La composition abrégée vous permet de programmer jusqu'à **huit numéros de téléphone** sur les touches **2 à 9** de votre clavier.

### Pour programmer ou modifier un numéro de téléphone

- Décrochez le combiné.
- Composez \*74.
- **Une tonalité entrecoupée** se fera entendre.
- Sélectionnez une touche de composition abrégée sur le clavier de votre téléphone (2 à 9).
- Composez le numéro de téléphone à mémoriser (incluant le 1 et l'indicatif régional suivi du dièse (#)).
- **Deux bips se feront entendre**, suivis d'une tonalité rapide.
- Raccrochez.

### Utilisation du service Composition abrégée

- Décrochez le combiné.
- Sélectionnez une touche de composition abrégée (2 à 9) correspondant au numéro de téléphone mémorisé suivi du dièse (dièse (#)).

# FONCTIONNEMENT DES OPTIONS

## REFUS SÉLECTIF D'APPEL

---

### Pour activer

- Composez \*60.
- **Écoutez attentivement le message.**

### S'il indique que le service est désactivé :

- Composez le chiffre 3.

### S'il est indiqué que le service est activé, passez à l'étape suivante.

- Appuyez sur le dièse (#).
- Composez le numéro de téléphone à bloquer, suivi du dièse (#).

Avec le sélecteur \*60, dix (10) numéros de téléphone pourront être bloqués.  
Les appelants des numéros bloqués ne pourront pas vous joindre.

### ATTENTION

**Si l'appelant du numéro à bloquer est client chez Maskatel,  
vous pouvez le bloquer en tout temps.  
Par contre, si le numéro provient d'un client d'une autre compagnie de  
téléphone, vous ne pourrez bloquer que le dernier appel reçu.**

### Pour désactiver le refus sélectif d'appel

- Composez \*60.
- Appuyez sur l'étoile (\*).
- Composez le numéro de téléphone à désactiver et appuyez sur l'étoile (\*).

- Lorsqu'une ligne est occupée, raccrochez.
- décrochez le combiné.
- composez \*66.
- Raccrochez. Cette option demeure active pour 30 minutes.
- Lorsque la ligne de l'appelé se libérera, votre téléphone sonnera.
- décrochez le combiné et attendez.
- Le numéro de l'appelé sera composé automatiquement.

### Pour annuler l'option durant la période de 30 minutes

- décrochez le combiné.
- composez \*86.
- Raccrochez.

## BLOCAGE OCCASIONNEL

---

- Avant de composer un numéro de téléphone, **composez \*67 afin de bloquer l'affichage de vos nom et numéro de téléphone.**
- La personne que vous appellerez verra la mention « **Nom confidentiel / Numéro confidentiel** » sur son afficheur.
- Par contre, si l'appelé fait \*57, votre numéro de téléphone sera enregistré à la centrale téléphonique.

### IMPORTANT

**Si vous avez un numéro de téléphone confidentiel et composez \*67, vous affichez votre nom et numéro de téléphone.**

# FONCTIONNEMENT DES OPTIONS (SUITE)

## DÉPISTAGE D'APPELS MENACANTS OU IMPORTUNS

---

- Raccrochez immédiatement.
- décrochez le combiné et appuyez sur \*57.
- Un message vocal vous indiquera si l'appel a été identifié.
- Faites le 1 pour retracer le dernier appel reçu.
- Raccrochez.

**Il est très important de noter l'heure et la date précise à laquelle vous avez fait \*57.  
Par la suite, vous devez obtenir une perquisition de votre service de police.  
Un enquêteur nous contactera pour obtenir le numéro de téléphone de l'appelant.**

**Par mesure de sécurité, aucune information ne pourra vous être divulguée directement concernant l'appelant. En vertu de la loi, la compagnie de téléphone a l'obligation de transmettre ces informations uniquement à la police.**

**Il en coûte 5,00 \$ par ligne et par appel dépisté, jusqu'à concurrence de 20,00 \$ par mois.  
Vous acquittez ces frais seulement lorsque l'appel est dépisté.**

## RAPPEL DU DERNIER NUMÉRO

---

- Un message vocal vous indique le numéro de téléphone du dernier appel reçu.
- Faites le 1 pour retourner l'appel.

## DÉSACTIVATION DE L'APPEL EN ATTENTE

---

- Référez-vous à la page 2 pour l'explication complète de l'utilisation de ce service.

### Pour activer le blocage occasionnel

- décrochez le combiné.
- composez \*77.
- dorénavant, les appelants ayant un numéro de téléphone confidentiel devront faire paraître leur numéro afin de pouvoir vous joindre.

Lorsqu'un appelant au numéro confidentiel tentera de vous joindre, il sera avisé par message vocal qu'il ne peut joindre votre numéro.

### Pour désactiver le blocage occasionnel

- décrochez le combiné de votre téléphone.
- composez \*87.

- Composez le **1-800-555-1111**.
- Un message vocal se fera entendre : « *Bienvenue à l'interurbain Bell* ».
- Sélectionnez l'option 2 pour le service en français.
- Sélectionnez l'option 11 pour un appel à frais virés.
- Composez le numéro (sans composer le 1).
- A l'instruction vocale de Bell, dites votre nom pour vous identifier à l'appelant.

## MODES DE PAIEMENT

---

### Bureaux de Maskatel inc. :

- Par chèque.
- Carte débit (Interac).
- Argent comptant.

Nous favorisons les paiements par chèque ou par carte débit (Interac) afin de limiter la circulation d'argent à nos bureaux.

### Institutions financières :

- Guichet automatique.
- Comptoir.

Pour les paiements effectués par téléphone ou par Internet, effectuez une demande à votre institution financière.  
Pour votre numéro de référence, composez le votre indicatif régional suivi de votre numéro de téléphone.

## **Paiement préautorisé**

Remplissez et signez le formulaire inclus en annexe à la fin du manuel.

Faites parvenir **un spécimen de chèque** à nos bureaux au 3455 boulevard Choquette, St-Hyacinthe.

Les paiements préautorisés sont prélevés le lendemain de la date d'échéance de votre facture téléphonique. Pour les paiements préautorisés survenant la fin de semaine ou les jours fériés, le prélèvement sera effectué la journée ouvrable suivante. Étant donné que cette date est prédéterminée, elle ne peut donc être modifiée.

**Si une institution financière refuse votre paiement,  
avisez-nous le plus tôt possible afin que nous puissions remédier  
à cette situation.**



## POLITIQUE DE FACTURATION

Cher(e) client(e),

Nous sommes heureux de vous compter parmi notre clientèle et vous remercions d'avoir choisi la compagnie Maskatel inc. pour votre service téléphonique.

Nos politiques de facturation et de paiement sont les suivantes :

- 1) La facturation est émise chaque premier du mois et indique les frais d'utilisation locale et interurbaine du mois qui précède.
- 2) Votre première facture comprendra un mois complet ainsi que les jours d'utilisation du mois où vous avez été branché.
- 3) Les frais d'installation ainsi que votre paiement versés à l'avance seront appliqués s'il y a lieu.
- 4) La date d'échéance du paiement est le dernier jour du mois de la date de facturation.
- 5) Tout nouveau client a automatiquement accès au plan interurbain à 2 ¢ la minute. Toutefois, si vous désirez être admissible à recevoir des appels à frais virés, l'accès aux appels outre-mer (011) ainsi que les appels 1-900, une référence de crédit sera obligatoire et un dépôt pouvant aller jusqu'à 400 \$ pourra vous être exigé selon le reflet de votre crédit.
- 6) Votre facture doit être acquittée au plus tard à la date d'échéance. Vous pouvez payer votre facture dans la plupart des institutions financières mais, dans ce cas, prévoyez un délai de 5 jours ouvrables pour le paiement.
- 7) Cependant, veuillez prendre note que si votre compte demeure impayé à la 50e journée après la date de facturation, la compagnie Maskatel inc. se réserve le droit d'interrompre les interurbains sans préavis. Pour effectuer la réactivation des interurbains Canada et États-Unis seulement, le solde dû vous sera exigé. Pour la réactivation à recevoir des appels à frais virés, l'accès aux appels outre-mer (011) ainsi que les appels 1-900, un dépôt pouvant aller jusqu'à 400 \$ pourra vous être exigé.
- 8) Si votre compte n'est toujours pas acquitté à la prochaine facturation, il est probable que vous receviez un avis de suspension pour votre ligne téléphonique. Si la date d'échéance de cet avis n'est pas respectée votre ligne téléphonique sera suspendue sans aucun avertissement supplémentaire. Pour effectuer le rebranchement, des frais de 25 \$ ainsi que le solde dû (mois précédent), vous seront exigés.

**Pour plus d'informations, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle.**



Banque et Caisse populaire et d'économie

- Membre particulier  
 Membre entreprise

**Titulaire (s) du compte**

Nom et adresse	Téléphone

**Banque, Caisse populaire et d'économie**

Nom de l'institution financière	Nom de l'organisme <b>Maskatel inc.</b>	
No de l'institution	No de transit	No de téléphone <b>(450) 250-5050</b>
		Sans frais <b>877-627-5283</b>
Adresse (rue, ville, province)		Adresse (rue, ville, province) <b>3455, ave Choquette, Saint-Hyacinthe, QC</b>
Code postal	Code postal <b>J2S 7Z8</b>	

**Autorisation de retrait**

Je, soussigné (e) (s'il s'agit d'une personne morale, ici représentée par son ou ses représentants autorisés), autorise Maskatel inc. à effectuer des retraits dans mon compte n° \_\_\_\_\_, détenu à l'institution financière, et ce à la date d'échéance du compte.  
Chaque retrait correspondra au montant total variable d'une facture qui me sera expédiée par Maskatel inc., au moins 20 jours avant la date d'échéance.  
Par ailleurs, je conserve le droit de révoquer en tout temps mon autorisation en avisant par écrit l'organisme bénéficiaire. Je dégage l'institution financière de toute responsabilité si la révocation n'était pas respectée, à moins qu'il ne s'agisse d'une négligence de sa part. J'informerai l'organisme bénéficiaire, par écrit et dans un délai raisonnable, de tout changement aux présentes.  
Je conviens que l'institution financière où j'ai mon compte n'est pas tenue de vérifier que les paiements sont prélevés conformément à mon autorisation. J'atteste, de plus, que toutes les personnes dont les signatures sont nécessaires pour le fonctionnement du compte identifié plus haut ont signé la présente autorisation.  
Je reconnais que le fait de remettre la présente autorisation à l'organisme bénéficiaire équivaut à remettre à l'institution financière indiquée plus haut.

**Remboursement**

L'institution financière me remboursera, au nom de l'organisme, les montants retirés par erreur dans les 90 jours du retrait pour un titulaire particulier et dans les 10 jours du retrait par un titulaire entreprise, dans la mesure où le remboursement est demandé pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- a) le retrait n'a pas été effectué conformément à mon autorisation;
- b) mon autorisation a été révoquée;
- c) je n'ai pas reçu l'avis préalable de 10 jours avant la date du retrait.

Je comprends que je devrai faire une déclaration écrite à cet effet à mon institution financière sur le formulaire qu'elle me fournira. Enfin, je reconnais qu'une demande de remboursement produite après les délais indiqués précédemment devra être réglée entre l'organisme et moi, sans responsabilité ni engagement de la part de l'institution financière.

**Consentement à la communication de renseignements**

Je consens à ce que les renseignements contenus dans ma demande d'adhésion au retrait directe soient communiqués à l'institution financière, dans la mesure où cette communication de renseignements est directement reliée et nécessaire à la bonne mise en oeuvre des règles applicables en matière de débits préautorisés.

**Signature du ou des titulaires** (s'il s'agit d'un compte conjoint pour lequel deux signatures sont requises)

\_\_\_\_\_  
Signature du titulaire du compte                      date                      Signature du second titulaire                      date

**IMPORTANT :** Joindre un chèque personnel portant la mention « ANNULÉ » pour éviter toute erreur de transcription.  
Si vous changez de compte ou d'institution financière, veuillez en aviser votre banque (ou caisse) ainsi que Maskatel inc.



## INSTRUCTIONS DE LA BOÎTE VOCALE

### Configuration

- De votre résidence, composez le \*98.
- Composez votre NIP assigné temporairement (4 derniers chiffres de votre numéro de téléphone) suivis du dièse (#).
- Pour votre sécurité, modifiez le NIP temporaire.

**Écoutez attentivement le message initial de la boîte vocale pour les différentes options et instructions.**

### Modification de votre NIP

- Entrez votre nouveau NIP (celui-ci peut comporter de 4 à 20 chiffres), suivi du dièse (#).
- Confirmez votre nouveau NIP suivi du dièse (#).

### Enregistrement de votre message d'accueil

- Dicter votre message d'accueil et appuyez sur le dièse (#).
- Votre message sera ensuite répété.
- Pour conserver le message, faites le dièse (#).
- Pour le changer, faites le 0.

### Enregistrement de votre nom

- Dicter votre nom et appuyez sur le dièse (#).
- Votre nom sera ensuite répété. Pour confirmer, faites le dièse (#).
- Pour enregistrer à nouveau, faites le 0.

### Votre boîte vocale est maintenant configurée.

Votre boîte vocale comprend déjà un message d'accueil préenregistré qui mentionne votre numéro de téléphone. Il est possible de le conserver temporairement, mais nous vous suggérons fortement de le personnaliser, surtout si vous possédez un numéro confidentiel. De plus, vous serez incapable de prendre vos messages à distance tant que votre boîte vocale ne sera pas configurée.

## Pour accéder à votre boîte vocale

- Pour prendre vos messages de la maison, composez \*98 et composez votre NIP suivi du dièse (#).
- Pour prendre vos messages de l'extérieur, composez votre numéro de téléphone (incluant l'indicatif régional).
- A l'écoute de votre message vocal, appuyez sur l'étoile (\*) suivi du NIP et du dièse (#).

## FONCTIONS PRINCIPALES DE LA BOITE VOCALE

---

### Options du menu principal

- Pour écouter les messages, faites le 1.
- Pour envoyer un message, faites le 2.
- Pour quitter la boîte vocale et recommencer, faites le 3.
- Pour changer les options de votre boîte vocale, faites le 4.
- Pour récupérer un ou des messages effacés, faites le 5 (applicable seulement si vous n'avez pas quitté le système de messagerie vocale).  
Après avoir fait l'option d'effacement et raccroché, les messages s'effacent automatiquement.
- Pour obtenir de l'aide, faites le 0.
- Pour sortir, faites l'étoile (\*).

### Écoute des messages

(Option 1 du menu principal)

- Pour répéter le message, faites le 1.
- Pour sauvegarder le message, faites le 2.
- Pour effacer le message, faites le 3.
- Pour passer au message suivant, faites le dièse (#).
- Pour revenir au message précédent, faites le 11.
- Pour répéter le message incluant la date et l'heure, faites le 88.

**Pendant que vous écoutez un message, vous pouvez à tout moment :**  
**Appuyer sur le 7 pour revenir en arrière.**  
**Appuyer sur le 8 pour faire une pause.**  
**Appuyer sur le 9 pour avancer rapidement.**

## **Pour changer les options de votre boîte vocale**

(Option 4 du menu principal)

- Appuyez sur le dièse (#) pour sélectionner l'option à modifier.
- Message d'accueil (remplacer par votre message).
- NIP (remplacer votre numéro d'identification personnel).
- Liste de numéro (permet d'envoyer un message à plusieurs utilisateurs en même temps).
- Accès direct.
- Pour modifier la mention de l'heure et de la date, faites le 1.
- Pour modifier la fonction de démarrage automatique, composez le 2.  
(permet d'accéder à votre boîte vocale sans avoir à composer votre NIP).

## **Pour changer les options de votre boîte vocale**

(Option 4 du menu principal)

- Pour le continu automatique, faites le 3.  
(permet de passer à travers tous les menus sans l'aide de la boîte vocale).
- Enregistrement du nom (remplacer par votre nom).
- Langage (modifier la langue de votre boîte vocale).
- Avis (changer l'option d'indicateur de message en attente).
- Pour modifier l'option sélectionnée, faites le 0.
- Pour passer à la prochaine option, faites le dièse (#).
- Pour revenir à l'option précédente, faites le 11.
- Pour revenir au menu principal, faites l'étoile.

## **Récupérer un message effacé**

(Option 5 du menu principal)

- Pour répéter le message, faites le 1.
- Pour restaurer le message, faites le 2.
- Pour effacer le message de façon permanente, faites le 3.
- Pour réacheminer le message, faites le 4.
- Pour envoyer une copie de votre message, faites le 5.
- Pour passer au message suivant, faites le dièse (#).
- Pour revenir au message précédent, faites le 11.
- Pour revenir au menu principal, faites l'étoile.
- Appuyer sur le 7 pour revenir en arrière de 5 secondes.
- Appuyer sur le 8 pour faire une pause.
- Appuyer sur le 9 pour avancer rapidement de 5 secondes.

### **IMPORTANT**

Lorsque vous avez de nouveaux messages, **l'indicateur lumineux s'allumera.**  
Lorsque vous décrochez le combiné, **une tonalité saccadée se fera entendre.**  
Ces indications demeureront en fonction tant que vous n'aurez pas pris tous les messages.