

Votre guide de

# téléphonie

Guide à  
CONSERVER

Dernières mises à jour : septembre 2009

Guide de l'utilisateur  
pour la téléphonie  
résidentielle



## À l'intérieur :

- Services d'assistance
- Services téléphoniques
- Services optionnels

**DERY**telecom

*toujours en ligne avec vous*

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	3
<b>Les services d'assistance</b> .....	4
Service à la clientèle .....	4
Soutien technique et réparations (611).....	4
Service de relais pour malentendants.....	4
Service de téléphoniste (0).....	5
Services d'urgence (911).....	5
Service d'assistance-annuaire (411).....	5
<b>Les services téléphoniques</b> .....	6
Inscription à l'annuaire.....	6
Le service local.....	6
Les services optionnels.....	7
Les tarifs.....	7
Les services interurbains .....	7
Les plans d'interurbains .....	7
Appels outre-mer .....	8
Consultez vos appels interurbains .....	8
<b>Les services optionnels</b> .....	9
La messagerie vocale *98.....	9
Initialisation du service .....	9
Messages vocaux par courriel .....	10
Accès à la boîte vocale.....	10
Gestion des messages .....	11
Personnalisation de la messagerie vocale .....	11
Vue d'ensemble de la messagerie vocale.....	12
L'afficheur.....	13
Le blocage de l'affichage *67.....	13
Le renvoi automatique *72.....	14
L'appel en attente.....	15
Désactivation temporaire de l'appel en attente *70.....	15
L'affichage de l'appel en attente.....	16
Le rappel du dernier demandeur *69 .....	16
Désactivation de l'appel en attente *78 .....	16
Le dépisteur *57 .....	17
Le sélecteur *60 .....	17
<b>Les rappels</b> .....	18
Facturation .....	18
Mise en garde - système d'alarme .....	18
Description générale du modem.....	19
<b>Le plan d'entretien</b> .....	20
Services couverts .....	20
Services non couverts .....	20
Autres modalités .....	21

# Guide de téléphonie résidentielle

Votre ligne téléphonique résidentielle est maintenant branchée au réseau de DERYtelecom. Vos appareils et prises téléphoniques 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 de télédistribution et d'Internet.

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 DERYtelecom et vos appareils téléphoniques. Il est essentiel au bon fonctionnement de votre service téléphonique : ne le débranchez pas ! Notez qu'il est muni d'une batterie qui assurera le maintien du service en cas de panne électrique.

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

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

Une version à jour de ce guide est disponible sur **[www.derytele.com](http://www.derytele.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 et réparation

Afin de vous garantir un service optimal, notre réseau est étroitement surveillé, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. 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 DERYtelecom ou communiquez avec le soutien technique de votre région.

---



## Service de relais pour malentendant

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

Les personnes entendantes voulant joindre des personnes malentendantes par le service de relais peuvent le faire en composant le numéro sans frais **1 800 855-0511**.



## Service de téléphoniste

Si vous avez besoin d'aide pour établir vos communications, vous pouvez compter sur notre 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 porté 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 provenant de l'international ne sont pas supportés.



## 911- Service 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 DERYtelecom supporte intégralement les services d'urgence en rendant disponibles vos noms, adresses et numéros de téléphone au centre d'urgence qui dessert votre municipalité.

### Important !

**En vertu de la clause 8.4 de la convention d'abonnement au service de téléphonie de DERYtelecom, 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.**



## Service d'assistance-annuaire

Si vous avez besoin d'aide pour trouver un numéro de téléphone, faites appel à notre 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, vos noms et numéros y figureront comme à l'habitude 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.

---

## Le service local

Grâce à la téléphonie de DERYtelecom, 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, DERYtelecom vous donne accès à une vaste gamme de services adaptés à vos besoins.

Le service téléphonique résidentiel comprend :

- Le service de base;
- La composition à clavier (Touch-Tone<sup>MC</sup>);
- Les services d'urgence 911;
- L'inscription de vos noms et numéros de téléphone à l'annuaire.

## Les 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 que vous avez toujours connus.

---

## Les tarifs

Pour obtenir des informations sur la tarification en vigueur de nos services locaux et interurbains, nous vous invitons à consulter notre site à l'adresse suivante : [www.derytele.com](http://www.derytele.com) ou à communiquer avec notre service à la clientèle.

---

## Les services interurbains

En tant que client de la téléphonie par câble, vous disposez de la possibilité de jumeler nos services interurbains à votre service local de DERYtelecom. Nos services interurbains vous permettent de faire des appels au Québec, dans les autres provinces canadiennes, ailleurs en Amérique et à l'étranger.

---

## Les plans d'interurbains

Des plans interurbains à taux avantageux vous 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 [www.derytele.com](http://www.derytele.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**).

---

### Consultez vos appels interurbains

Grâce à un accès extranet, les clients ayant accès à Internet ont la possibilité de consulter leurs appels interurbains.

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

Pour accéder à l'extranet, entrez l'adresse <https://extranet.derytelecom.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 directement. 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 et l'heure ainsi que 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.

---

## Les services optionnels

### **\* 9 8** Messagerie vocale

DERYtelecom vous offre une variété de services optionnels correspondant à tous les styles de vie et convenant à tous les budgets. Pratiques, ils deviendront rapidement des outils indispensables !

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 \* 98

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, suivi de **99**. Par exemple, pour **418 544-3358**, le mot de passe temporaire sera le **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).

CE SERVICE EST OFFERT EN FORFAIT OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

## **Nouveau! Les 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 par câble de DERYtelecom.

CE SERVICE EST OFFERT EN FORFAIT OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

---

## **Accès à votre boîte vocale**

Voici deux façons pratiques d'accéder à votre boîte vocale :  
De votre domicile, composez \*98. Entrez ensuite votre mot de passe.

### **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 (chiffre de 0 à 9) avant que le système prenne le message. Deux « bips », suivi 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, #.

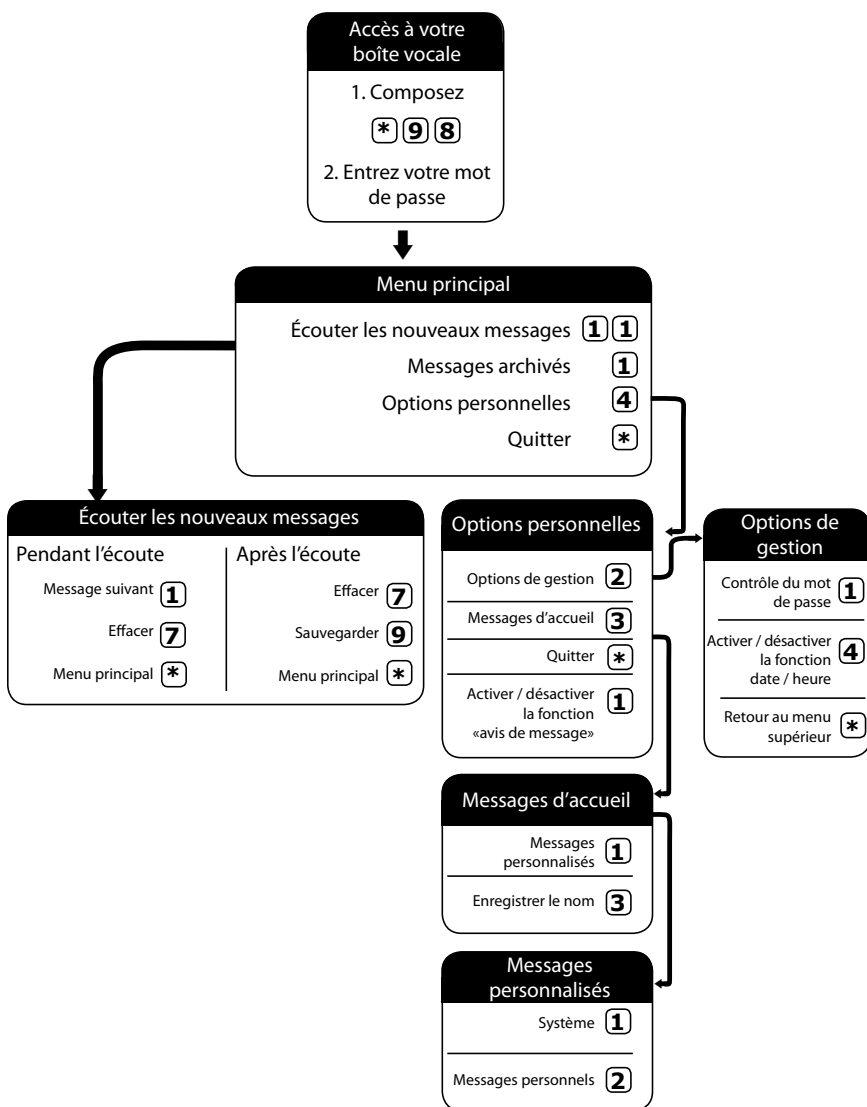
#### Modifier le nom enregistré

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), #.

# Vue d'ensemble de la messagerie vocale



## L'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 numéro et le nom 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 numéro ou de son nom.

Il est à noter que, pour certains appels provenant de téléphones publics, d'entreprises, de téléphonistes, d'outre-mer, de certains réseaux ou de téléphones cellulaires, le numéro ou le nom 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 OU EN OPTION, SUR UNE BASE MENSUELLE SEULEMENT.

---

### **\* 6 7** Blocage de l'affichage

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

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 destinataire.

CE SERVICE EST GRATUIT.



## Le 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

Débranchez le combiné et composez **\*72**. composez le numéro de téléphone où vous voulez faire suivre vos appels. Si quelqu'un répond, restez en ligne pendant au moins cinq secondes pour que le service puisse s'activer.

#### Si la ligne est occupée ou qu'il n'y a pas de réponse

Débranchez le combiné et composez **\*72** de nouveau. Recomposez le numéro de téléphone où vous voulez faire suivre vos appels. Vous entendrez deux « bips » de confirmation. Raccrochez. Le **renvoi automatique** est activé.

#### Pour confirmer que le renvoi automatique est activé

composez **\*72**. La tonalité occupation confirme que le **renvoi automatique** est activé.

#### Pour désactiver le service

Débranchez le combiné, attendez la tonalité et composez **\*73**. Attendez les deux « bips » et raccrochez.

CE SERVICE EST OFFERT EN OPTION SUR UNE BASE MENSUELLE OU À L'UTILISATION.

## L'appel en attente

Le service **appel en attente** vous évite de rater un appel quand vous êtes au téléphone. Une brève tonalité vous avertit 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 afin de 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 DERYtelecom, 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.

---

### 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.

## L'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**.

CE SERVICE EST OFFERT GRATUITEMENT SUR DEMANDE AUX CLIENTS ABONNÉS À L'AFFICHEUR ET À L'APPEL EN ATTENTE.

---

### **\* 6 9** Le 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 appelée.

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

- Pour connaître le numéro du dernier appel reçu, appuyez sur **\*69**.
- Un message vous fournira le numéro du dernier appel reçu et vous proposera de recomposer ce numéro en appuyant sur le **1**.

DES FRAIS PEUVENT ÊTRE EXIGIBLES.

Pour annuler le **rappel du dernier demandeur**, décrochez et composez **\*89**. Un message vous confirmera alors que le service a été désactivé.

---

### **\* 7 8** 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.

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

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

## **\* 5 7** Le 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.

DERYtelecom 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 le temps d'être importuné par 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 provenant de ce numéro ne parviendra à vous joindre.

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

- 1- Activer la fonction **sélecteur** ( **3** );
- 2- Ajouter un numéro indésirable à votre liste ( **1, 1** );
- 3- Supprimer un numéro de téléphone de la liste ( **1, 2** );
- 4- Passer en revue les numéros de la liste ( **2** ).

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.

Lorsqu'un numéro ne peut être mis en mémoire, un message vocal vous en informe.

---

## Les rappels

### **Modalité de facturation**

Votre relevé de compte pour vos services téléphoniques de DERYtelecom 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 un client de DERYtelecom abonné à Internet ou à un service de télédistribution, vous recevrez une seule facture pour vos services téléphoniques, d'Internet et de télédistribution. 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'horizontal, 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.

En vous abonnant au plan d'entretien optionnel, nous vous assurons la visite d'un technicien sans autres frais.

Pour plus d'information, rendez-vous au [www.derytele.com](http://www.derytele.com).

\* DES FRAIS SONT EXIGIBLES. CERTAINES CONDITIONS S'APPLIQUENT.

# Le plan d'entretien

## Services couverts

- 1- La réparation ou le remplacement des prises et du câblage intérieur\* reliés au réseau coaxial et téléphonique de DERYtelecom 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 ou les téléphones.

\* À partir de l'endroit où le modem et l'équipement de DERYtelecom se raccordent aux équipements du client, tel que défini au contrat.

---

## Services non couverts par le plan d'entretien

- 1- La réparation ou le remplacement de tous les équipements;
- 2- Les problèmes ou dommages aux installations connus du client et/ ou de DERYtelecom, existants 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 DERYtelecom;

- 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.
- 

## **Autres modalités**

- 1- DERYtelecom se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires ou de résilier le plan d'entretien si elle juge que le client utilise le service à outrance, comme des abus, des manques à ses obligations en vertu du plan d'entretien ou ne paie pas à échéance les sommes dues selon les modalités du plan d'entretien;
- 2- La couverture offerte par le plan d'entretien entre en vigueur le jour même de l'abonnement au plan d'entretien;
- 3- Le plan d'entretien est sujet à une durée initiale de 12 mois à compter de la date d'abonnement;
- 4- Des frais de résiliation sont applicables si l'abonné met fin au plan d'entretien avant la date d'échéance. Les frais de résiliation équivalent à la durée restante de l'engagement;
- 5- À la fin de la durée initiale, le plan d'entretien demeure en vigueur, sur une base mensuelle, selon les présentes modalités;
- 6- La facturation sera effectuée à même votre relevé de compte et à la fréquence de facturation habituelle. DERYtelecom se réserve le droit de modifier en tout temps le tarif applicable au plan d'entretien.

# Pour nous joindre

## Saguenay-Lac-Saint-Jean

Tél. : 418.544.3358 ou 1 866.544.3358

### Service à la clientèle

servicesaguenay@derytelecom.ca

### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi 8 h à 19h  
Samedi 8 h à 16 h  
Dimanche Fermé

### Soutien technique

gestionsaguenay@derytelecom.ca

### Heures d'ouverture

Tous les jours 8 h à 24h

## Portneuf

Tél. : 418.337.2413 ou 1 888.337.2412

### Service à la clientèle

serviceportneuf@derytelecom.ca

### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 30  
Samedi et dimanche Fermé

### Soutien technique

gestionportneuf@derytelecom.ca

### Heures d'ouverture

Tous les jours 8 h à 24h

## Charlevoix

Tél. : 418.435.3220 (Charlevoix) | 418.665.8014 (St-Irénée)

### Service à la clientèle

servicecharlevoix@derytelecom.ca

### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi 8 h à 16 h 30  
Samedi et dimanche Fermé

### Soutien technique

gestioncharlevoix@derytelecom.ca

### Heures d'ouverture

Tous les jours 8 h à 24h