

# Téléphonie sans fil de Vidéotron

Guide de l'utilisateur

Le pouvoir infini du câble

S A N S - F I L



VIDÉOTRON

© QUEBECOR MEDIA

	SERVICE À LA CLIENTÈLE	SOUTIEN TECHNIQUE
Montréal	514 281-1711	514 841-2611
Québec	418 847-4410	418 842-2611
Saguenay	418 545-1114	418 543-4611
Outaouais	819 771-7715	819 771-2611
Sans frais	1 88-VIDEOTRON	1 877 380-2611

#### HEURES D'OUVERTURE

Lundi au vendredi, de 7 h 30 à 21 h 30 Samedi, de 8 h à 18 h <a href="mailto:serviceclient@videotron.ca">serviceclient@videotron.ca</a>	24 heures par jour, 7 jours par semaine <a href="mailto:assistance@videotron.ca">assistance@videotron.ca</a>
---	--

[videotron.com](http://videotron.com)

#### SERVICE À LA CLIENTÈLE SECTEUR AFFAIRES

514 380-7000 ou 1 800 561-4248

#### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h

#### BIENVENUE DANS L'UNIVERS DU SANS-FIL DE VIDÉOTRON

Merci d'avoir choisi Vidéotron pour vos communications sans fil. En plus de vous offrir le plus vaste réseau intégré sans fil au pays, nous mettons à votre disposition les plus récentes nouveautés en matière de services et de technologies afin que vous puissiez, au quotidien, bénéficier du meilleur service sans fil qui soit.

Vous trouverez dans le présent *Guide* toutes les informations permettant une utilisation optimale de votre nouveau téléphone. Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter notre site Web à [videotron.com/sansfil](http://videotron.com/sansfil)

## INSERTION DE LA CARTE SIM



- 1 Retirez la façade arrière du téléphone.
- 2 Détachez et insérez la carte SIM dans son compartiment, les contacts dorés alignés avec ceux du téléphone.

## INSERTION DE LA CARTE SIM



- 3 Glissez la pile dans son logement en alignant les contacts dorés avec ceux de l'appareil.
- 4 Remplacez la façade arrière du téléphone.

\* Photos à titre indicatif seulement. Peut varier selon le modèle d'appareil. Veuillez vous référer à votre guide d'utilisateur pour plus de détails.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LE RÉSEAU</b> .....	8
<b>FAIRE ET RECEVOIR DES APPELS</b> .....	9
<b>FACTURATION DES SERVICES</b> .....	10
<b>SERVICES</b>	
Services inclus .....	14
Services en option .....	15
<b>MESSAGERIE VOCALE</b>	
Boîte vocale ou boîte vocale évoluée .....	19
Initialisation de votre boîte vocale .....	20
Pour accéder à votre boîte vocale .....	20
Votre mot de passe .....	21
Indicateur visuel de message en attente .....	21
Fonctions de la boîte vocale évoluée .....	22
Retour d'appel .....	22
Saut de mot de passe .....	22
Messagerie de groupe .....	23
Menus de la boîte vocale .....	24
Options pendant l'écoute d'un message .....	25
Menus de la boîte vocale évoluée .....	26

# TABLE DES MATIÈRES

<b>LA ZONE SANS-FIL VIDÉOTRON</b>	
Sonneries, jeux, musique, etc. ....	28
Pour accéder à la Zone Sans-fil .....	29
Pour télécharger .....	29
<b>MESSAGERIE TEXTE</b>	
Envoi d'un message texte .....	31
Réception d'un message texte .....	32
<b>MESSAGERIE MULTIMÉDIA</b>	
Prendre et envoyer des photos .....	33
<b>EN VOYAGE AVEC VOTRE SANS-FIL</b>	
Au Canada .....	34
À l'extérieur du Canada .....	36
<b>CONSEILS DE SÉCURITÉ</b>	
Conseils .....	37
Touches rapides .....	38
Services d'urgence 911 .....	39
<b>DÉPANNAGE</b> .....	42
<b>SERVICE DE PRÊT, DE LOCATION ET DE RÉPARATION DE TÉLÉPHONE</b> .....	47
<b>APPAREIL PERDU OU VOLÉ</b> .....	48
<b>MODALITÉS DE FACTURATION</b> .....	49

## LE MEILLEUR AU CANADA

Votre Sans-fil de Vidéotron vous donne accès au plus vaste réseau intégré voix et données sans fil au Canada. En effet, le réseau GSM-GPRS dessert près de 95 % de la population canadienne, offrant une couverture étendue autant dans les centres urbains que dans les zones locales.

## UN ACCÈS DANS PLUS DE 190 PAYS

Comme la plupart des pays préfèrent la technologie GSM à toute autre technologie, vous pouvez aussi utiliser votre sans-fil dans plus de 190 pays grâce à des ententes de déplacement pour la transmission de voix et données (votre appareil doit être compatible avec la fréquence du réseau du pays visité).

## TOUJOURS À LA FINE POINTE DE LA TECHNOLOGIE

Plus des deux tiers du marché numérique à l'échelle mondiale utilisent la technologie GSM. Vous êtes donc assuré de toujours bénéficier des plus récents appareils et applications à un coût des plus abordables.

Dans ce *Guide*, nous utilisons la touche **SEND** pour effectuer un appel ou y répondre et la touche **END** pour y mettre fin. Ces touches peuvent varier selon les modèles de sans-fil. Référez-vous au guide d'utilisateur de votre appareil pour vérifier quelles touches utiliser.

Utilisez la touche **SEND** pour effectuer un appel et la touche **END** pour terminer un appel.

<b>Faire un appel</b>	Composez le numéro de téléphone de 10 chiffres puis appuyez sur <b>SEND</b> .
<b>Terminer un appel</b>	Appuyez sur <b>END</b> .
<b>Répondre à un appel</b>	Laissez votre téléphone sous tension. Lorsque l'appareil sonne, appuyez sur <b>SEND</b> .
<b>Faire un appel local</b>	Composez l'indicatif régional + numéro + <b>SEND</b> .
<b>Faire un appel interurbain</b>	Composez <b>1</b> + indicatif régional + numéro + <b>SEND</b> .
<b>Faire un appel à frais virés ou portés à une carte d'appel</b>	Composez <b>0</b> + indicatif régional + numéro + <b>SEND</b> .
<b>Faire un appel international</b>	Composez <b>0 1 1</b> + indicatif du pays + indicatif régional + numéro + <b>SEND</b> .

## À LA MINUTE

Les frais de temps d'antenne sont arrondis à la minute complète suivante. Des frais minimums d'une minute s'appliquent pour chaque appel acheminé, entrant ou sortant.

## APPELS SORTANTS

Les frais de temps d'antenne, plus les frais d'interurbain, s'il y a lieu, s'appliquent aux appels acheminés à partir du moment où l'on appuie sur **SEND**, jusqu'à ce que l'on appuie sur **END**. Les frais de temps d'antenne sont facturés dès que l'on effectue l'appel et comprennent le temps de sonnerie (il n'y a aucuns frais s'il n'y a pas de réponse).

## APPELS ENTRANTS

Les frais de temps d'antenne, plus les frais d'interurbain, s'il y a lieu, s'appliquent aux appels entrants reçus jusqu'à ce que l'on appuie sur **END**.

## AU KILO-OCTET

L'accès au service de transmission de données par l'intermédiaire du réseau GSM-GPRS est facturé selon le volume de données envoyées et reçues, au kilo-octet (Ko); aucuns frais de temps d'antenne ni d'interurbain ne s'appliquent. Des frais à l'utilisation par Ko ou selon le volume de données en fonction de votre forfait d'Internet sans fil s'appliquent.

## MESSAGE TEXTE

La réception des messages texte n'entraîne aucuns frais jusqu'à une limite de 2500 messages texte entrants par mois. Les messages texte sortants sont facturés à l'unité ou selon le forfait de messagerie texte, le cas échéant. Certains services ne sont pas inclus dans le forfait de messagerie texte. L'envoi de messages texte internationaux, en déplacement aux États-Unis ou à l'étranger, est facturé séparément, moyennant un tarif de déplacement à l'utilisation. Pour plus de détails, consultez [videotron.com/sansfil](http://videotron.com/sansfil) à la section « Services optionnels ».

## APPELS INTERURBAINS

Dans le cas d'un appel interurbain, vous payez des frais de temps d'antenne et des frais d'interurbain. Les frais d'interurbain sont facturés à la minute et s'appliquent aux appels à destination d'endroits situés à l'extérieur de la zone d'appels locaux, aux appels entrants reçus à l'extérieur de votre zone d'appels locaux ainsi qu'aux appels réacheminés à l'extérieur de votre zone d'appels locaux.

## TONALITÉ D'OCCUPATION OU NON-RÉPONSE

Aucuns frais ne s'appliquent si la ligne est occupée ou s'il n'y a pas de réponse.

## BOÎTES VOCALES ET RÉPONDEURS

Les frais de temps d'antenne s'appliquent, plus les frais d'interurbain, s'il y a lieu.

## NUMÉROS SANS FRAIS (800, 877, ETC.)

Les frais de temps d'antenne ou d'itinérance s'appliquent lorsque l'appel est effectué en déplacement aux États-Unis ou à l'étranger.

## APPEL D'UN SANS-FIL À UN AUTRE

Les deux correspondants paient les frais de temps d'antenne.

## 911

Aucuns frais à l'utilisation ne s'appliquent pour les appels à ces services d'urgence.

## ASSISTANCE-ANNUAIRE

Des frais de service, plus les frais de temps d'antenne, s'appliquent à chaque appel à l'assistance-annuaire. Les frais d'interurbain, s'il y a lieu, s'appliquent également à chaque appel acheminé.

## APPELS AUX LIGNES ÉTOILE

Certains numéros commençant par une \* sont sans frais, d'autres non.

## APPELS À FRAIS VIRÉS

Vous ne pouvez recevoir d'appels à frais virés sur votre sans-fil. Cependant, vous pouvez faire des appels à frais virés. Les frais de temps d'antenne local s'appliquent.

## APPELS INTERNATIONAUX

Les frais de temps d'antenne et les frais d'interurbain pour les appels internationaux s'appliquent.

## DÉPLACEMENT

Les frais d'utilisation de votre téléphone varient lorsque vous êtes en déplacement à l'extérieur du Canada. Pour obtenir les tarifs de déplacement et la liste des destinations desservies, consultez [videotron.com/sansfil](http://videotron.com/sansfil) à la section « Couverture et itinérance ».

## SERVICES INCLUS

Ces services sont inclus dans votre forfait:

### Appel en attente

Ne ratez aucun appel lorsque vous êtes en ligne.

Des frais de temps d'antenne s'appliquent aux appels mis en attente.

### Conférence téléphonique

Parlez avec un maximum de 5 personnes en même temps<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Varie selon le type d'appareil.

Des frais de temps d'antenne s'appliquent à chaque participant. Des frais d'interurbain s'appliquent aux appels faits à un numéro à l'extérieur de votre zone d'appels locaux.

## SERVICES EN OPTION

Ces services peuvent être ajoutés à votre forfait:

### Afficheur

Le numéro du demandeur apparaît sur l'écran de votre sans-fil.

Frais mensuels seulement – Aucuns frais à l'utilisation

### Boîte vocale

Vous permet d'enregistrer jusqu'à 10 messages de 3 minutes et de les conserver jusqu'à 5 jours.

Frais mensuels – Aucuns frais lors du dépôt des messages, frais de temps d'antenne lors de l'écoute des messages à partir du sans-fil ou sans frais à partir d'un téléphone traditionnel.

## SERVICES EN OPTION (suite)

**Boîte vocale évoluée**

Vous permet d'enregistrer jusqu'à 35 messages de 5 minutes et de les conserver jusqu'à 10 jours.

Frais mensuels – Aucuns frais lors du dépôt des messages, frais de temps d'antenne lors de l'écoute des messages à partir du sans-fil ou sans frais à partir d'un téléphone traditionnel.

**Renvoi d'appels (2500 minutes)**

Transférez vos appels vers un autre téléphone. Les 2500 minutes offertes avec cette option ne diminuent pas les minutes incluses dans votre forfait.

Frais mensuels – Des frais de 30¢ s'appliquent pour chaque minute supplémentaire.

**Facturation détaillée**

Recevez une explication détaillée de votre utilisation (voix et données) avec la date, l'heure et la durée des appels, ainsi que les frais exigibles.

Frais mensuels seulement  
Gratuit lorsque vous vous abonnez à la facture en ligne.

## SERVICES EN OPTION (suite)

**Interurbain Québec 50 minutes**

Obtenez chaque mois 50 minutes d'appels interurbains au Québec à un coût minime.

Frais mensuels - Des frais de 30¢ s'appliquent pour chaque minute supplémentaire.

**Interurbain Canada/États-Unis 125 minutes**

Obtenez chaque mois 125 minutes d'appels interurbains au Canada et aux États-Unis à un coût des plus abordables.

Frais mensuels - Des frais de 30¢ s'appliquent pour chaque minute supplémentaire.

## SERVICES EN OPTION (suite)

## Blocs de minutes

Plusieurs blocs de minutes sont disponibles, variant entre 50 et 2000 minutes.

Frais mensuels – Des frais additionnels s'appliquent pour chaque minute supplémentaire selon les frais prévus dans votre forfait.

## Messagerie texte

Plusieurs options de messageries textes sont disponibles. Communiquez rapidement par écrit avec presque tous les utilisateurs de sans-fil. Les options ne comprennent pas l'envoi de messages texte internationaux ni les messages texte envoyés lors de vos déplacements à l'étranger.

Frais mensuels – Des frais de 15¢ s'appliquent pour chaque message supplémentaire envoyé.

## Internet sans fil

Option d'Internet disponible.

Frais mensuels – Des frais de 5¢ s'appliquent pour chaque Ko supplémentaire envoyé ou reçu.

La boîte vocale permet à vos correspondants de vous laisser un message que vous pouvez écouter de votre sans-fil ou à partir d'un téléphone traditionnel. Que votre sans-fil soit éteint, que la ligne soit occupée, qu'il n'y ait pas de réponse après quatre sonneries ou que vous soyez à l'extérieur de la zone de couverture, la boîte vocale prendra fidèlement tous vos messages.

## BOÎTE VOCALE OU BOÎTE VOCALE ÉVOLUÉE

À vous de choisir! Vous pouvez vous abonner à l'un de ces deux services en communiquant avec le Service à la clientèle.

La **boîte vocale** enregistre jusqu'à 10 messages de 3 minutes et les conserve pendant 5 jours.

La **boîte vocale évoluée** enregistre jusqu'à 35 messages de 5 minutes et les conserve pendant 10 jours. Elle comprend également les fonctions Indicateur visuel de message en attente, Retour d'appel, Message d'absence prolongée et Messagerie de groupe.

## INITIALISATION DE VOTRE BOÎTE VOCALE

Qu'il s'agisse de la boîte vocale ou de la boîte vocale évoluée, vous devez d'abord l'initialiser pour la rendre fonctionnelle. C'est très facile et ça doit se faire à partir de votre sans-fil.

## POUR ACCÉDER À VOTRE BOÎTE VOCALE

Tenez la touche de la boîte vocale enfoncée (généralement la touche **1**). Votre sans-fil composera alors le numéro d'accès à votre boîte vocale. Si le numéro n'est pas encore programmé dans la mémoire de votre téléphone, éteignez puis rallumez votre sans-fil et essayez de nouveau d'accéder à votre boîte vocale. Si vous ne parvenez pas à accéder à votre boîte vocale, contactez nous en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce guide.

## VOTRE MOT DE PASSE

En vous abonnant au service de Messagerie vocale, vous recevez le mot de passe temporaire suivant: 1234. Lorsque vous accédez à votre boîte vocale pour la première fois, le système vous demande de créer un nouveau mot de passe de 4 à 10 chiffres. Pour des raisons de sécurité, nous vous conseillons de changer le mot de passe initial par un code numérique confidentiel que vous seul connaissez et dont vous pourrez facilement vous rappeler. Si jamais vous oubliez votre mot de passe, vous n'avez qu'à composer l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce Guide.

## INDICATEUR VISUEL DE MESSAGE EN ATTENTE

Chaque fois que vous recevez un nouveau message vocal, un indicateur visuel de message en attente s'affiche à l'écran de votre sans-fil pour vous en aviser.

## FONCTIONS DE LA BOÎTE VOCALE ÉVOLUÉE

En plus de vous offrir une plus grande capacité de stockage, la boîte vocale évoluée vous offre des fonctions évoluées comme le Retour d'appel, le Saut de mot de passe et la Messagerie de groupe.

### RETOUR D'APPEL

Appuyez sur **8** et votre boîte vocale évoluée composera automatiquement le numéro de la personne qui vous a laissé un message. Vous pouvez ainsi rappeler facilement les personnes qui ne vous ont pas laissé leurs coordonnées ou celles dont vous avez oublié le numéro de téléphone.

### SAUT DE MOT DE PASSE

Grâce à cette fonction, vous accéderez rapidement à votre boîte vocale à partir de votre sans-fil. Appuyez sur **4 2 1** à partir du menu principal pour activer ou désactiver cette fonction.

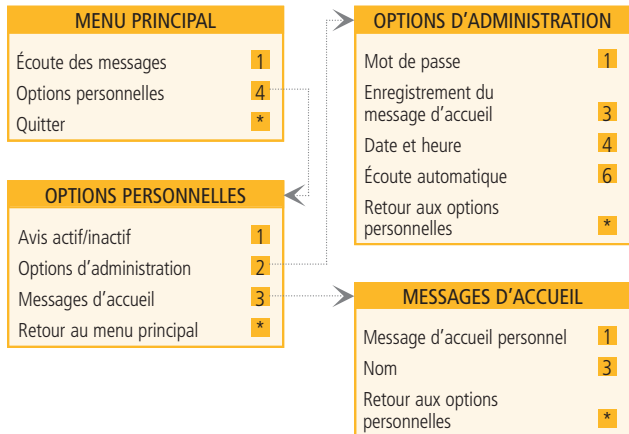
## MESSAGERIE DE GROUPE

Vous devez fréquemment communiquer avec un groupe de personnes ? La Messagerie de groupe est pour vous ! Elle vous permet d'enregistrer un seul message et d'entrer une seule adresse afin d'envoyer le même message vocal à un maximum de 25 abonnés à la boîte vocale de la téléphonie sans fil de Vidéotron. Vous pouvez également envoyer un message vocal à ces mêmes abonnés sans faire sonner leur téléphone.

- Appuyez sur **3** à partir du menu principal.
- Enregistrez votre message.
- Appuyez sur **#** à la fin du message.
- Entrez le numéro de téléphone de 10 chiffres du destinataire ou celui de la liste de destinataires et appuyez sur **#** pour envoyer votre message.

Vous pouvez créer jusqu'à 15 listes de destinataires en appuyant sur **4 2 2** à partir du menu principal de la boîte vocale évoluée.

# MENUS DE LA BOÎTE VOCALE

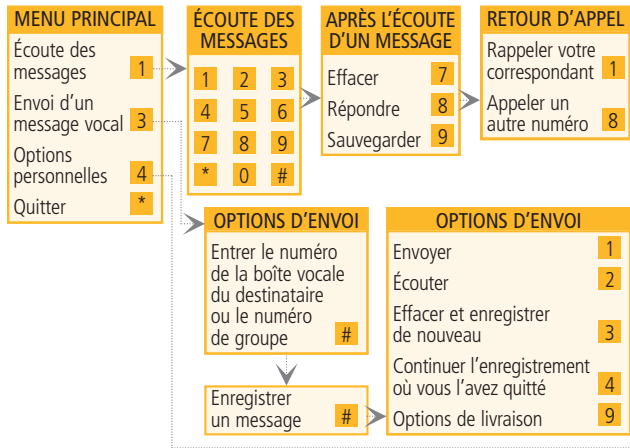


# MENUS DE LA BOÎTE VOCALE

## OPTIONS PENDANT L'ÉCOUTE D'UN MESSAGE

Appuyez sur <b>1 1</b>	pour revenir au début du message.
Appuyez sur <b>3 3</b>	pour aller à la fin du message.
Appuyez sur <b>4 4</b>	pour revenir au message précédent.
Appuyez sur <b>7</b>	pour effacer le message.
Appuyez sur <b>9</b>	pour sauvegarder le message.
Appuyez sur <b># 1</b>	pour accéder aux messages archivés.
Appuyez sur <b>#</b>	pour sauter un message.
Appuyez sur <b>*</b>	pour revenir au menu précédent.

# MENUS DE LA BOÎTE VOCALE ÉVOLUÉE



# MENUS DE LA BOÎTE VOCALE ÉVOLUÉE



La Zone Sans-fil vous permet de personnaliser votre téléphone en accédant à tout un univers de sonneries, de jeux, de musique, de vidéos et de fonds d'écran. Il suffit de télécharger et le tour est joué !

Le menu de la Zone Sans-fil vous offre cinq sections aussi passionnantes les unes que les autres.

### SONNERIES

Musique urbaine, rock, pop, jazz, hip hop : vous verrez, ce n'est pas le choix qui manque. Téléchargez la musique qui vous plaît et votre sans-fil sonnera toujours selon vos goûts.

### JEUX

Les jeux abondent, du Sudoku au Hockey Power League. Téléchargez ceux que vous préférez pour votre plus grand plaisir.

### MUSIQUE

Téléchargez les chansons de vos groupes préférés et laissez votre sans-fil agrémenter votre quotidien.

### FONDS D'ÉCRAN

Personnalisez votre sans-fil en choisissant un papier peint ou un économiseur d'écran vraiment à votre goût.

### VIDÉOS

Visionnez des extraits de clips musicaux ou de bandes-annonces.

### POUR ACCÉDER À LA ZONE SANS-FIL

#### Il y a deux façons :

1. À partir de votre ordinateur, visitez **videotron.com/zonesansfil**
2. Sélectionnez l'option Navigateur/Internet à partir du menu de votre sans-fil (des frais de transmission s'appliquent).

### POUR TÉLÉCHARGER

#### Il existe deux façons d'effectuer des téléchargements :

1. De votre ordinateur à votre sans-fil :  
Accédez de votre ordinateur au site **videotron.com/zonesansfil** Téléchargez un article (jeu, musique, sonnerie, etc.) sur votre ordinateur, puis transférez-le vers votre sans-fil par l'intermédiaire d'un câble USB compatible avec votre téléphone. Seul le coût de votre achat sera applicable (il n'y aura aucuns frais de transmission).

## POUR TÉLÉCHARGER (suite)

### 2. De votre sans-fil:

Accédez à Internet. Sélectionnez un article et téléchargez-le directement sur votre sans-fil. Des frais uniques sont applicables lors de l'achat de votre article (jeu, musique, sonnerie, etc.). Des frais de téléchargement et de navigation sur Internet sans fil sont également applicables. Ensuite, écoutez ou jouez tant que vous voulez.

### TARIFICATION Internet sans fil

Frais de 5¢ pour chaque Ko reçu ou envoyé. Ou encore, bénéficiez de notre option d'Internet sans fil.

Avec la messagerie texte, communiquez discrètement sans dire un mot!

Échangez des messages texte jusqu'à un maximum de 160 caractères entre téléphones sans fil ayant la fonction Messagerie texte partout dans le monde.

*Les instructions qui suivent peuvent varier d'un sans-fil à l'autre. Référez-vous au guide d'utilisateur fourni avec votre appareil.*

## ENVOI D'UN MESSAGE TEXTE

- Sélectionnez **MENU** à partir de votre sans-fil, puis **MESSAGES**.
- Sélectionnez **COMPOSEZ UN MESSAGE** (ou une option similaire).
- Composez votre message à partir du clavier de votre sans-fil (maximum de 160 caractères).
- Entrez le numéro de 10 chiffres du sans-fil de votre destinataire.
- Sélectionnez **OPTIONS** puis (ou) **ENVOYER**.

## RÉCEPTION DE MESSAGES TEXTE

- Lors de la réception d'un nouveau message, votre sans-fil vous avertit en émettant un signal sonore ou en affichant un symbole ou un message à l'écran.
- Si votre sans-fil est éteint ou que vous vous trouvez en dehors de la zone de couverture, vos messages entrants seront stockés pendant 72 heures et vous seront envoyés dès que votre téléphone pourra les recevoir.

## TARIFICATION

<b>Messages texte et instantanés</b>	Frais de 15 ¢ par message envoyé au Canada ou aux États-Unis (20 ¢ par message envoyé à l'international). Ou encore, bénéficiez d'une option de messagerie texte.
Communiquez rapidement par écrit avec presque tous les utilisateurs de sans-fil. Les options ne comprennent pas l'envoi de messages texte internationaux ni les messages texte envoyés lors de vos déplacements à l'étranger.	Frais mensuels – Frais de 15 ¢ par message supplémentaire envoyé.

## PRENDRE ET ENVOYER DES PHOTOS

Votre sans-fil vous permet de prendre des photos, d'y ajouter du texte et du son, et d'envoyer le tout à d'autres utilisateurs de sans-fil. Vous pouvez le faire de partout dans le monde, et c'est bien mieux que d'envoyer une carte postale!

Pour prendre des photos, vous devez posséder un phototéléphone ou un téléphone avec appareil photo amovible. Pour envoyer et recevoir des photos, vous devez posséder un appareil compatible MMS.

## TARIFICATION

<b>Messagerie multimédia</b>	
Les messages ne doivent pas dépasser 300 Ko chacun.	Messages reçus gratuits. Frais de 50 ¢ par message envoyé. Des frais de transmission de données s'appliquent tant aux images envoyées que reçues en itinérance aux États-Unis ou à l'étranger.

## AU CANADA

La téléphonie sans fil de Vidéotron vous donne accès au plus vaste réseau intégré voix et données sans fil au Canada. Où que vous soyez à l'intérieur de ce réseau, vous bénéficiez en tout temps des mêmes services et fonctions, ainsi que du même Service à la clientèle que dans votre zone d'appels locaux.

Les frais d'interurbain à l'intérieur du Canada et vers les États-Unis ne coûtent que 30¢ la minute, en plus de vos frais habituels de temps d'antenne.

### Si vous êtes dans votre zone d'appels locaux et que:

Vous faites un appel local	Temps d'antenne seulement
Vous faites un appel interurbain (à l'intérieur du Canada ou vers les États-Unis)	Temps d'antenne + frais d'interurbain
Vous recevez un appel local ou interurbain	Temps d'antenne seulement

### Si vous êtes au Canada mais à l'extérieur de votre zone d'appels locaux et que:

Vous faites un appel local	Temps d'antenne seulement
Vous faites un appel interurbain (à l'intérieur du Canada ou vers les États-Unis)	Temps d'antenne + frais d'interurbain
Vous recevez un appel local ou interurbain	Temps d'antenne + frais d'interurbain

## TARIFICATION

### Frais d'interurbain à l'utilisation

Interurbain à l'intérieur du Canada et des États-Unis	30¢ la minute + temps d'antenne
Interurbain à l'extérieur du Canada et des États-Unis	Tarification spécifique par pays. Voir <a href="http://videotron.com/sansfil">videotron.com/sansfil</a> à la section « Couverture et itinérance » pour les détails.

### Options

Interurbain Québec 50 min	Frais mensuels – Des frais de 30¢ s'appliquent pour chaque minute supplémentaire.
Interurbain Canada/États-Unis 125 min	Frais mensuels – Des frais de 30¢ s'appliquent pour chaque minute supplémentaire.

## À L'EXTÉRIEUR DU CANADA

Vous pouvez vous servir de votre Sans-fil de Vidéotron lorsque vous voyagez aux États-Unis et dans plus de 190 pays avec lesquels des ententes de déplacement ont été conclues. Vous pouvez même utiliser le service d'Internet sans fil dans plus de 80 pays.

## TARIFICATION

Avant de partir, assurez-vous que votre sans-fil fonctionne sur une fréquence du réseau GSM utilisé dans le pays que vous visitez. Pour de plus amples renseignements sur la compatibilité de votre sans-fil avec le réseau du pays visité et sur les tarifs applicables, visitez le site [videotron.com/sansfil](http://videotron.com/sansfil) à la section « Couverture et itinérance ».

## CONSEILS

En situation d'urgence, votre sans-fil peut vous être d'une aide précieuse. Voilà pourquoi il est utile de l'avoir en tout temps avec vous.

Mais quand vous êtes en voiture, vous devez d'abord penser à votre sécurité et à celle de vos passagers. Voici quelques conseils à suivre lorsque vous êtes au volant :

- Placez votre sans-fil à un endroit facilement accessible.
- Utilisez un appareil mains libres de façon à garder vos mains sur le volant.
- Ne composez pas de numéro en conduisant.
- Ne prenez jamais de notes en conduisant.
- Laissez votre boîte vocale prendre vos appels. Vous pourrez écouter vos messages plus tard.

## TOUCHES RAPIDES

SERVICES	NUMÉROS	FRAIS
Soutien technique Vidéotron à partir du Canada	6 1 1	Gratuit
Services d'urgence (police, incendie et ambulance partout en Amérique du Nord)	9 1 1	Frais fixes mensuels. Aucuns frais de temps d'antenne
Sûreté du Québec (seulement au Québec)	* 4 1 4 1	Temps d'antenne applicable
Garde côtière canadienne	* 1 6	Temps d'antenne applicable
CAA	* CAA * 2 2 2	Temps d'antenne applicable
Service de dépannage	# AUTO # 2 8 8 6	Temps d'antenne applicable
Service de relais pour malentendants	# 7 1 1	Temps d'antenne applicable

## SERVICES D'URGENCE 911

Comme tous les abonnés au service sans fil de Vidéotron, vous pouvez composer le **9 1 1** pour obtenir de l'assistance en cas d'urgence. Votre appel sera traité par le service d'urgence local partout où les services d'urgence **9 1 1** sont assurés par la municipalité ou la province. Dans les zones où il est impossible d'accéder au **9 1 1**, votre appel sera automatiquement réacheminé à une autorité locale pouvant traiter la situation d'urgence, comme un poste de police local.

Les appels au **9 1 1** de votre sans-fil sont sujets aux mêmes conditions que les appels standard. Ainsi, si vous êtes dans un tunnel ou éloigné d'une antenne, la qualité de votre appel peut être altérée; il peut également arriver que vous ne puissiez vous connecter au réseau.

## 911 ÉVOLUÉ (E-911)

La première phase de développement du service **9 1 1** évolué (E-911) a été mise de l'avant pour favoriser un traitement plus efficace des situations d'urgence. Les services d'urgence peuvent déterminer le numéro du sans-fil et l'emplacement du site cellulaire d'où provient l'appel d'urgence, mais pas l'emplacement exact de la personne qui fait l'appel, à qui il incombe de dire l'endroit où elle se trouve. Le téléphoniste pourra alors facilement rappeler la personne en situation d'urgence si la communication est rompue et déterminer le service d'urgence le plus approprié pour intervenir.

Tous les abonnés à la téléphonie sans fil de Vidéotron peuvent profiter du service **9 1 1** évolué dans les zones desservies. Cela comprend les abonnés se trouvant à l'intérieur de leur zone d'appels locaux ou en visite au Canada dans une zone desservie par le service E-911.

Destinée à fournir des renseignements encore plus précis aux téléphonistes, la deuxième phase de développement du service **9 1 1** évolué n'est pas encore terminée.

## À RETENIR SUR LE 911

- Ce service d'urgence est conçu pour répondre aux situations d'urgence uniquement. Veuillez plutôt communiquer avec votre poste de police local pour obtenir de l'assistance dans des situations non urgentes.
- Les appels au **9 1 1** sont sans frais en tout temps.
- Afin d'éviter tout appel accidentel au **9 1 1**, ne programmez pas ce numéro dans vos numéros de composition rapide.

## À FAIRE EN CAS D'URGENCE

Dites immédiatement au téléphoniste que vous appelez de votre sans-fil et donnez votre numéro de téléphone de 10 chiffres et votre nom.

Donnez les détails de l'urgence.

Donnez le plus de détails possible concernant l'endroit où vous êtes (nom de rue, repère possible, etc.) car le téléphoniste ne connaît pas votre emplacement.

Suivez les directives du téléphoniste et ne mettez fin à l'appel que s'il vous le demande. Laissez votre sans-fil allumé au cas où le téléphoniste vous rappellerait.

En cas de problème mineur, voici quelques conseils qui pourraient vous dépanner :

PROBLÈME	CAUSE	SOLUTION
Impossible d'effectuer des appels.	L'appareil est éteint.	Allumez l'appareil.
	L'appareil est verrouillé.	Inscrivez votre code de déverrouillage.
	La pile est déchargée.	Rechargez ou remplacez la pile.
Les mots « Code PUK » apparaissent sur l'écran de votre appareil	Vous avez entré plus de trois fois le mauvais code de verrouillage de la carte SIM.	Communiquez avec le Soutien technique en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce <i>Guide</i> .
Impossible de recevoir des appels.	Le Renvoi d'appel est actif.	Annulez le Renvoi d'appel.

PROBLÈME	CAUSE	SOLUTION
Tonalité d'occupation rapide lorsque vous appuyez sur <b>SEND</b> .	Congestion du réseau – toutes les voies sont occupées.	Essayez d'appeler de nouveau.
	Appel à partir d'une zone occultée du réseau.	Communiquez avec le Soutien technique en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce <i>Guide</i> .

PROBLÈME	CAUSE	SOLUTION
Fritures ou coupures en cours de conversation, par intermittence.	Signal faible – l'appareil se trouve à l'extérieur de la zone de couverture.	Consultez la carte de couverture jointe au présent <i>Guide</i> ou consultez <a href="http://videotron.com/sansfil">videotron.com/sansfil</a> à la section « Couverture et itinérance ».
	Appel à partir d'une zone occultée du réseau.	Changez d'endroit, essayez d'appeler de nouveau. Si le problème persiste, communiquez avec le Soutien technique en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce Guide.

MESSAGE D'ERREUR	CAUSE	SOLUTION
Insérez une carte SIM.	La carte SIM est mal insérée ou défectueuse.	Assurez-vous que la carte n'est pas égratignée, qu'elle n'a pas été mouillée ou endommagée. Éteignez l'appareil, retirez la carte SIM et essuyez-la avec un linge propre, puis réinsérez-la et rallumez l'appareil. Si le problème persiste, faites l'essai de la carte dans un autre appareil GSM ou communiquez avec le Soutien technique en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce Guide.

MESSAGE D'ERREUR	CAUSE	SOLUTION
Appel d'urgence seulement	Le signal de votre téléphone est capté par un autre réseau parce que la couverture est trop faible ou inexistante. Ce réseau permet les appels d'urgence seulement.	Consultez le menu de votre appareil pour la réinitialisation sur le réseau sans fil de Vidéotron, ou communiquez avec le Soutien technique en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce Guide.
Recherche/ Pas de service	Vous vous trouvez peut-être dans une zone de couverture déficiente ou de non-couverture.	Consultez la carte de couverture jointe au présent <i>Guide</i> ou consultez <b>videotron.com/sansfil</b> à la section « Couverture et itinérance ». Si le problème persiste, communiquez avec le Soutien technique en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce Guide.

Ce service vous permet d'utiliser un téléphone et de continuer à profiter du service sans fil lorsque votre appareil doit être réparé. Le téléphone qui vous sera prêté sera programmé avec votre numéro de téléphone sans fil et vous pourrez l'utiliser pendant toute la durée de la réparation (ce service est sans frais si votre appareil est sous garantie).

Les frais de service mensuels et de temps d'antenne habituels s'appliqueront au téléphone prêté. Ce service n'est pas offert pour les appareils de transmission de données.

Déclarez le plus rapidement possible la perte ou le vol de votre appareil au Service à la clientèle ou au Soutien technique en dehors des heures d'ouverture du Service à la clientèle en composant l'un des numéros apparaissant sur la couverture intérieure avant de ce *Guide*.

Si votre appareil a été volé, déclarez-le également dans les plus brefs délais au poste de police local. Donnez ensuite le numéro de rapport de police au Service à la clientèle. Nous pourrions ainsi suspendre votre service afin d'éviter les frais de temps d'antenne découlant d'une utilisation non autorisée de votre appareil.

Les frais de service mensuels continueront de vous être facturés et nous conserverons votre numéro d'appareil sans fil pendant que vous prenez les dispositions requises pour avoir un appareil de remplacement. Si votre appareil est trouvé ou récupéré par la police, appelez sans tarder le Service à la clientèle pour rétablir le service.

Il existe plusieurs façons de prévenir l'utilisation frauduleuse de votre sans-fil et des renseignements qu'il contient. Par exemple, n'enregistrez jamais de renseignements confidentiels dans la mémoire de votre téléphone. Gardez en mémoire vos mots de passe, vos NIP et toute autre information de même nature. En outre, la plupart des appareils sans fil sont munis d'une fonction de verrouillage. Consultez le guide d'utilisateur de votre téléphone pour en savoir davantage à ce sujet.

Votre relevé de compte vous sera envoyé sur une base mensuelle ou à la même fréquence que les autres services que vous offre Vidéotron. Vous y trouverez le sommaire des frais à payer pour votre ligne téléphonique sans fil, vos services optionnels et les frais d'utilisation tels que vos appels interurbains.

En option, une facture détaillée de votre utilisation est disponible pour 3 \$/mois. Cependant, vous pouvez consulter sans frais le détail de votre facture en vous abonnant sur le site **videotron.com/sansfil** à la section « Libre-service/facture en ligne ».

Si vous êtes un client de Vidéotron abonné à un ou plusieurs autres services (téléphonie par câble, Internet, service de télédistribution), vous recevrez une seule facture pour l'ensemble de vos services.

Si vous avez des questions concernant votre facture, n'hésitez pas à communiquer avec notre Service à la clientèle.

Vous pouvez consulter le contrat d'abonnement en visitant le site  
[www.videotron.com/contrats](http://www.videotron.com/contrats)