

GUIDE D'UTILISATION



Comment contacter Coditel?

Service Vente:

appelez-nous au 26 10 23 01

du lundi au vendredi / 9h00 - 18h00
et le samedi / 10h00 - 18h00

Service Facturation:

appelez-nous au 34 93 93-1

du lundi au vendredi / 9h00 - 18h00

Assistance Technique:

appelez-nous au 34 93 93-1

du lundi au vendredi / 9h00 - 18h00

www.coditel.lu

Coditel

Route d'Arlon, 283
8011 Strassen

Du lundi au vendredi
de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 (sauf jours fériés)

Les fonctions de la ligne téléphonique

Rappel automatique (3131)	p.4
Transfert d'appel	p.4
Transfert d'appel en cas de non-réponse	p.4
Transfert d'appel sur ligne occupée	p.5
Signal d'appel	p.5
Désactivation momentanée du signal d'appel	p.5
Présentation du numéro	p.5
Présentation du numéro pour les appels en instance	p.6
Numéro caché et affichage de votre numéro	p.6
Numéro caché : secret permanent	p.6
Numéro caché : secret appel par appel	p.6
Utilisation de la messagerie vocale	p.6
Accès à la messagerie vocale	p.7
Consultations des messages	p.8
Modification de l'annonce d'accueil	p.8
Gérer les options personnelles	p.9
Créer et envoyer un message vocal	p.11
Récapitulatif de la boîte vocale	p.12

Les services

Espace client en ligne	p.14
Inscription dans l'annuaire et liste Rouge	p.14
Portabilité du numéro local	p.14
Reprise de votre installation téléphonique existante	p.15

Questions/réponses

Installation de votre ligne téléphonique	p.15
Utilisation de votre ligne téléphonique	p.16
Utilisation de fax, minitel, internet et télévision	p.17
Dépannage et indisponibilité de la ligne téléphonique	p.18
Facturation	p.19

Les fonctions de la ligne téléphonique Coditel

Rappel automatique (3131)

Ce service vous permet de connaître le numéro de votre dernier appel en absence et de rappeler automatiquement celui-ci.

Ce service est activé par défaut.

Pour connaître le numéro du dernier appel en absence, composez le 3131.

Recomposition du dernier appel entrant

1. décrochez le combiné et attendez la tonalité.
2. composez le 3131.
3. après l'annonce du dernier numéro en absence, vous pouvez le rappeler directement en tapant sur la touche 5

Remarques d'utilisation

- Vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone en attendant de composer à nouveau le 3131.
- Il se peut que la fonction de rappel automatique ne fonctionne pas si votre correspondant a choisi de masquer son numéro.
- La fonction de rappel automatique est utile si vous pensez avoir manqué un appel. composez le 3131 pour savoir qui vous a éventuellement appelé.

Transfert d'appel

La fonction Transfert d'appel vous permet de renvoyer immédiatement tous les appels entrants sur un autre numéro de téléphone. Le renvoi reste actif jusqu'à ce que vous annuliez l'option de transfert.

- Activation du service Tapez *21*NUMERO#
- Désactivation du service Tapez #21#
- Statut du service Tapez *#21#

Remarques d'utilisation

- Les correspondants qui vous appellent ne peuvent pas savoir que l'appel est transféré.
- Le transfert peut être effectué sur un numéro local, national, mobile ou international.
- Les correspondants qui vous appellent payent le prix de la communication vers le numéro qu'ils ont composé.

Le prix de la partie ré-acheminée est à votre charge (partie de la communication entre le numéro composé par votre correspondant et le numéro sur lequel l'appel est transféré), aux conditions ordinaires de facturation.

- L'activation du Transfert d'appel est prioritaire par rapport à toute autre fonction secondaire de transfert d'appel (sur non réponse ou sur ligne occupée).
- Lorsque l'option Transfert d'appel est activée, vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone.
- L'annulation du Transfert d'appel rétablit les autres fonctions secondaires de transfert d'appel préalablement activées (transfert d'appel sur non réponse ou sur ligne occupée).

Transfert d'appel sur non réponse

La fonction Transfert d'appel sur non réponse vous permet de transférer les appels entrants sur un autre numéro de téléphone si l'appel n'est pas pris. Le renvoi sur non réponse reste actif jusqu'à ce que vous annuliez l'option de transfert.

- Activation du service Tapez *61*NUMERO#
- Désactivation du service Tapez #61#
- Statut du service Tapez *#61#

Remarques d'utilisation

- Les personnes qui vous appellent ne peuvent pas savoir que l'appel est transféré.
- Les correspondants qui vous appellent payent le prix de la communication vers le numéro qu'ils ont composé. Le prix de la partie ré-acheminée est à votre charge (partie de la communication entre le numéro composé par votre correspondant et le numéro sur lequel l'appel est transféré), aux conditions ordinaires de facturation.
- Vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone lorsque l'option Transfert d'appel sur non réponse est active.
- Si l'option Transfert de tous les appels est active, le Transfert d'appel sur non réponse sera ignoré.
- Activer la fonction Transfert d'appel ligne occupée n'a aucune incidence sur le Transfert d'appel sur non réponse.

Transfert d'appel sur ligne occupée

La fonction Transfert d'appel ligne occupée vous permet de renvoyer les appels entrants sur un autre numéro de téléphone lorsque votre ligne téléphonique est occupée.

Si cette fonction n'est pas activée, les appels entrants seront redirigés vers votre messagerie vocale si on cherche à vous joindre alors que vous êtes déjà en ligne. Le transfert en cas de ligne occupée reste actif jusqu'à ce que vous annuliez l'option de transfert.

- Activation du service Tapez *69*NUMERO#
- Désactivation du service Tapez #69#
- Statut du service Tapez *#69#

Remarques d'utilisation

- Les personnes qui vous appellent ne peuvent pas savoir que l'appel est transféré.
- Les correspondants qui vous appellent payent le prix de la communication vers le numéro qu'ils ont composé. Le prix de la partie ré-acheminée est à votre charge (partie de la communication entre le numéro composé par votre correspondant et le numéro sur lequel l'appel est transféré), aux conditions ordinaires de facturation.
- Vous pouvez toujours effectuer des appels depuis votre téléphone lorsque l'option Transfert d'appel sur ligne occupée est active.
- Si l'option Transfert de tous les appels est active, l'option Transfert d'appel ligne occupée sera ignorée.
- Activer la fonction Transfert d'appel en cas de non-réponse n'a aucune incidence sur le Transfert d'appel sur ligne occupée.

Signal d'appel

La fonction Signal d'appel vous permet de prendre des appels alors que vous êtes déjà en communication. Une tonalité spéciale (bip) vous indique qu'un autre usager essaie de vous joindre. Si vous ne souhaitez pas prendre le nouvel appel, poursuivez la communication.

Prendre un appel entrant alors que vous êtes en communication

Lorsque vous entendez le bip du signal d'appel, vous avez le choix entre deux possibilités pour prendre ce deuxième appel : soit en mettant en attente le premier appel, soit en libérant le premier correspondant.

- Pour passer d'un appel à l'autre, tapez la touche R puis 2.
- Pour prendre le deuxième appel et mettre fin au premier appel, tapez la touche R puis 1.
- Pour raccrocher le deuxième appel et rester sur le premier appel, tapez la touche R puis 0.

Remarques d'utilisation

- Le service de signal d'appel est activé par défaut.
- Pour désactiver le service pour tous les appels : Tapez #43#
- Pour le réactiver : Tapez *43#
- Pour connaître le statut du service : Tapez *#43#

Désactivation momentanée du Signal d'appel

Vous pouvez désactiver la fonction pour la durée du seul appel que vous vous apprêtez à effectuer.

1. décrochez le combiné et attendez la tonalité.
2. composez le 3643 suivi du numéro de téléphone souhaité.

La fonction Signal d'appel est désactivée pour l'appel en cours. Dès que vous aurez raccroché, la désactivation momentanée sera annulée.

Remarques d'utilisation

- La fonction Désactivation du Signal d'appel est indiquée si vous ne souhaitez pas être interrompu pendant un appel important ou si vous envoyez un fax et ne voulez pas qu'un appel interrompe la transmission.
- Si vous êtes en train de composer un numéro ou en communication avec un correspondant, toute personne essayant de vous joindre recevra le message suivant : "Toutes les lignes de votre correspondant sont occupées. Veuillez rappeler ultérieurement." Quant à vous, vous n'entendez pas la tonalité spéciale signalant un Signal d'appel.

Présentation du numéro

Le service de présentation du numéro vous indique la date, l'heure et le numéro de téléphone de votre correspondant avant que vous ne preniez l'appel.

Remarques d'utilisation

- Si votre téléphone ne comporte pas d'écran d'affichage pour la présentation du numéro, il vous faudra ajouter un module complémentaire d'affichage.
- La présentation du numéro est compatible avec la plupart des répondeurs, à condition qu'ils enregistrent les appels après la deuxième sonnerie.
- Il est parfois impossible de rappeler certains numéros affichés. Cela est dû au fait que les numéros d'origine n'acceptent pas les appels entrants ou encore qu'il s'agit d'une centrale téléphonique et non du numéro de poste de la personne qui vous a appelé.

Présentation du numéro pour les appels en instance

Si vous êtes déjà en ligne et qu'un correspondant essaye de vous joindre, son numéro s'affichera sur l'écran de votre téléphone.

Remarque

Si votre téléphone ne comporte pas d'écran d'affichage pour la présentation du numéro, il vous faudra ajouter un module complémentaire d'affichage.

Numéro caché et affichage de votre numéro

Si vous appelez un correspondant qui dispose du service de présentation du numéro, votre numéro peut être affiché sur le téléphone de votre correspondant, à condition que le service de numéro caché soit désactivé.

Numéro caché : secret permanent

Sauf choix contraire au moment de la souscription au service de téléphonie Coditel, le service de numéro caché (secret permanent) est activé par défaut et votre numéro ne s'affichera pas sur le téléphone du numéro appelé.

- Pour désactiver le service de numéro caché et afficher votre numéro lors de vos appels sortants : Tapez #31#
- Pour réactiver le numéro caché : Tapez *31#
- Pour connaître le statut du service : Tapez *#31#

Remarque

Il est impossible d'empêcher l'affichage de votre numéro de téléphone pour les numéros d'urgence ou gratuits.

Numéro caché : secret appel par appel

Si vous avez désactivé le numéro caché permanent, vous pouvez néanmoins empêcher momentanément vos correspondants de voir votre numéro de téléphone quand vous les appelez :

Pour activer le service, composez le 3651 suivi du numéro de la personne que vous appelez.

Votre numéro n'apparaîtra pas sur le dispositif d'identification du numéro composé.

En fin de communication, dès que vous aurez raccroché, le blocage momentané sera annulé.

A votre prochain appel, votre numéro de téléphone sera affiché, à moins que vous n'ayez à nouveau recours au 3651.

Remarque

Il est impossible d'empêcher l'affichage de votre numéro de téléphone pour les numéros d'urgence ou gratuits.

Utilisation de la messagerie vocale

Avec le service de messagerie vocale, aucun appel ne vous échappe. Si votre ligne est occupée ou si vous vous absentez, les appels sont transférés à votre boîte vocale sur laquelle votre correspondant a la possibilité de laisser un message. Le message y est enregistré, vous pouvez le consulter à votre guise.

Le système de messagerie vocale propose les fonctions suivantes :

- Consultation, sauvegarde et transfert des messages
- Création d'un message d'accueil personnel
- Modification, activation ou désactivation du code secret
- Création de listes de diffusion
- Création et envoi de messages vocaux

La boîte de messagerie vocale fonctionne entièrement par instructions vocales. Tout au long des activités que vous effectuez dans la boîte vocale, vous êtes guidé par des instructions orales. Vous pouvez vous déplacer dans l'ensemble du système de messagerie vocale en suivant ces instructions verbales. Une fois que vous serez familiarisé avec les menus de la boîte vocale, vous pourrez taper immédiatement vos choix de menu et passer outre les instructions verbales.

Types de messages

Les messages peuvent relever d'une des catégories suivantes :

- Nouveau – les messages qui n'ont pas été écoutés sont considérés comme nouveaux.
 - Archivé – message ayant été écouté et archivé.
- Les messages effacés ne sont plus accessibles.

Avertissement de la réception d'un message

Le système de messagerie vocale vous avertit lorsque vous avez reçu des nouveaux messages par une tonalité différente.

Limites de la boîte vocale

- Le nombre de messages stockés, tous types confondus, est limité à un total de 20 messages. Quand la boîte vocale est pleine, aucun nouveau message ne peut être enregistré. Les correspondants seront informés que la boîte vocale n'accepte plus aucun message. Vous devez effacer des messages pour faire de la place pour les nouveaux messages.
- Chaque message entrant est limité à une durée de 1 minute.
- La durée du message d'accueil est limitée à 1 minute et n'affecte pas la place allouée aux messages entrants dans la boîte vocale.

Nombre de sonneries

La messagerie vocale est activée automatiquement au bout de 30 secondes soit l'équivalent de 8 sonneries. Si vous souhaitez modifier le nombre de sonneries, veuillez appeler le service clients au 34 93 93-1.

Désactivation ou réactivation de votre boîte vocale :

- Si vous souhaitez désactiver votre boîte vocale, appelez le service clients au 34 93 93-1.
- Si vous avez désactivé votre boîte vocale et que vous souhaitez la réactiver, adressez-vous également au service clients.

Accès à la messagerie vocale

Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale

Il existe deux modes d'accès à la boîte vocale :

- Depuis n'importe quel téléphone :

Si vous n'êtes pas chez vous et que vous souhaitez savoir si vous avez reçu de nouveaux messages, vous pouvez consulter votre messagerie vocale à distance depuis n'importe quelle ligne téléphonique.

1. Composez votre numéro de téléphone.
2. Durant le message d'accueil, taper *
3. Entrez le code secret d'accès à la messagerie lorsque vous y êtes invité.

Le menu principal de la boîte vocale vous est présenté. Par défaut, un code secret provisoire vous a été attribué. Ce code secret correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro d'abonné.

Le menu principal de la boîte vocale vous est présenté.

- Depuis votre téléphone uniquement : composez 888.

Pour composer le code d'accès pour la première fois :

Lorsque vous vous connectez sur votre messagerie pour la première fois, vous êtes invité à personnaliser votre boîte vocale.

1. Choisissez un code secret, composé de 4 chiffres, lorsque vous y êtes invité. Le système vous confirme alors votre saisie.

Remarque

Notez quelque part le nouveau code secret au cas où vous l'oublieriez et conservez-le dans un lieu sûr.

2. Enregistrez votre annonce d'accueil, après le bip sonore.
3. Ensuite, les différentes fonctions de votre boîte vocale vous sont présentées.

A tout moment, vous pouvez interrompre ce tutoriel, en tapant *, et passer directement à la consultation de vos messages.

Remarque

- Si vous ne saisissez pas de code secret, ce dernier sera votre code secret provisoire, qui correspond par défaut aux 4 derniers chiffres de votre numéro d'abonné.
- Si vous n'enregistrez pas votre annonce d'accueil, vous aurez une annonce standard.

Une fois connecté à votre messagerie, les nouveaux messages vous sont immédiatement présentés. Lorsque vous n'avez plus de nouveaux messages, le menu principal de la messagerie vous est présenté.

Menu principal de la boîte de messagerie

Option du menu principal	Touche
Aide	0
Consulter les messages	1
Modifier l'annonce d'accueil	2
Gérer les options personnelles	3
Créer et envoyer un message vocal	4

Consultation des messages

Pour consulter les messages :

1. Composez le code d'accès à votre boîte vocale. Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 7).
2. Écoutez l'annonce du nombre de nouveaux messages reçus et de messages archivés.
3. Le premier message est lu.
4. Appuyez sur n'importe laquelle des touches suivantes pendant ou après la lecture du message :

Option de message	Touche
Archiver le message en cours	1
Effacer le message en cours	2
Réécouter le message en cours	3
Rappeler votre correspondant	5
Transférer le message en cours	6
Revenir au menu principal	*

Remarques d'utilisation

- Chaque message est précédé de sa date et de son heure.
- Les nouveaux messages sont lus en premier, suivis par les messages sauvegardés.
- Une fois que vous avez lu tous les messages, nouveaux et enregistrés, vous revenez au menu principal.
- Que vous souhaitiez consulter votre messagerie à distance ou que vous souhaitiez écouter des messages sauvegardés, la procédure de consultation de messages est la même.

Transférer le message en cours

Il est possible de transférer un message vers une autre boîte vocale Coditel, vers une liste de diffusion de numéros de téléphone, ou vers un autre numéro de téléphone :

Transfert vers une boîte vocale

- Le message ainsi transféré sera reçu en tant que nouveau message dans la boîte vocale de la ligne téléphonique choisie.
- Le transfert de messages vers une boîte vocale ne concerne que les messageries vocales Coditel.

Transfert vers une liste de diffusion

- Le message ainsi transféré sera reçu en tant que nouveau message dans la boîte vocale de tous les numéros figurant dans la liste de diffusion.
- Pour créer une liste de diffusion, veuillez consulter la section « Gérer des listes de diffusion » (page 10).
- Les listes de diffusion ne peuvent contenir que des lignes téléphoniques Coditel.

Transfert vers un autre numéro de téléphone

- La ligne téléphonique vers lequel le message est transféré est automatiquement appelée.
- Quand l'interlocuteur décroche, un message standard lui annonce qu'un message a été transféré sur sa ligne, puis le message est lu.
- Il est possible de transférer des messages vers tout type de téléphone. La fonction n'est pas réservée aux lignes Coditel

Options du menu « Transférer un message »

vers une boîte vocale Coditel	taper 1
vers une liste de diffusion	taper 2
vers un numéro de diffusion	taper 4
annuler le transfert	taper *

Modification de l'annonce d'accueil

Le système de messagerie vocale répond à vos correspondants avec une annonce d'accueil préconfigurée par défaut. Si vous le souhaitez, vous pouvez personnaliser cette annonce en rajoutant vos nom et prénom à l'annonce standard, ou en enregistrant une nouvelle annonce d'accueil personnalisée.

En complément de cette annonce d'accueil, vous pouvez également enregistrer une annonce d'accueil secondaire.

Enregistrer nom et prénom

Vous pouvez personnaliser l'annonce d'accueil standard en rajoutant votre nom et prénom au message par défaut.

Pour enregistrer et mentionner votre nom et prénom :

1. Composez le code d'accès à votre boîte vocale. Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 7).
2. Composez directement 2 3 pour enregistrer votre nom et prénom, ou suivez les instructions verbales pour modifier votre message d'accueil.
3. Après le bip sonore, dites votre nom et votre prénom, puis tapez sur #

Enregistrer une nouvelle annonce

Pour créer votre message d'accueil personnel qui vient remplacer l'annonce par défaut :

1. Composez le code d'accès à votre boîte vocale. Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 7).
2. Composez 2 1 ou suivez les instructions verbales pour modifier votre message d'accueil.
3. Après le bip sonore, dites votre message d'accueil, puis tapez sur #
4. Appuyez sur une des touches suivantes après avoir créé le message:

Option du menu de modification

de l'annonce d'accueil	Touche
Aide	0
Enregistrer une nouvelle annonce	1
Enregistrer une annonce d'accueil secondaire	2
Enregistrer nom et prénom	3
Activer et désactiver une annonce d'accueil secondaire	4
Activer ou désactiver le nom et prénom	5
Retour au menu principal	*

Remarques d'utilisation

- Si vous effacez votre message d'accueil personnel, le message d'accueil par défaut sera réactivé jusqu'à ce qu'un nouveau message d'accueil personnel soit enregistré.
- Il est impossible d'effacer le message d'accueil par défaut de votre boîte vocale.

Enregistrer une annonce d'accueil secondaire

Pour créer un message d'accueil secondaire :

1. Composez le code d'accès à votre boîte vocale. Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 7).
2. Composez 2 2 ou suivez les instructions verbales pour modifier votre message d'accueil.
3. Après le bip sonore, dites votre message d'accueil, puis tapez sur #

Appuyez sur une des touches suivantes après avoir créé le message:

Option du menu de modification

de l'annonce d'accueil	Touche
Aide	0
Enregistrer une nouvelle annonce	1
Enregistrer une annonce d'accueil secondaire	2
Enregistrer nom et prénom	3
Activer et désactiver une annonce d'accueil secondaire	4
Activer ou désactiver le nom et prénom	5
Retour au menu principal	*

Gérer les options personnelles

Le système de des options personnelles propose les choix suivants :

Menu des options personnelles	Touche
Aide	0
Modifier le code secret	1
Activer ou désactiver le code secret	2
Gérer l'option répondeur non enregistreur	3
Gérer des listes de diffusion	4
Gérer la notification de nouveaux messages	5
Retour au menu principal	*

Modification du code secret

Le système de messagerie vocale vous demande de taper un code secret pour accéder à votre boîte vocale depuis un numéro extérieur. Le système de messagerie vocale vous invite à créer un nouveau code secret la toute première fois que vous entrez dans la boîte vocale. Par défaut, un code secret provisoire vous a été attribué. Ce code secret correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro d'abonné. Vous pouvez ensuite changer ce code secret quand vous le souhaitez, pour quelque raison que ce soit.

Pour changer votre code secret :

1. Composez le code d'accès à votre boîte vocale. Voir la section Composition du numéro d'accès à votre boîte vocale (voir instructions p 7).
2. Composez 3 1 ou suivez les instructions verbales pour modifier votre code secret. Ecoutez les instructions pour créer un nouveau code secret. Le code secret doit comporter 4 chiffres.
3. Entrez le nouveau code secret. Votre nouveau code secret vous est confirmé.
4. Tapez 1 pour valider, 2 pour le modifier ou * pour abandonner.

Remarques d'utilisation

Un code secret provisoire vous a été attribué par défaut. Ce code secret correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro d'abonné.

- Si vous avez oublié votre code secret, appelez le Service Clients pour qu'il vous aide à rétablir le réglage du code secret provisoire. Le code secret oublié ne sera plus disponible. Nous vous recommandons de changer le code secret provisoire le plus rapidement possible.

Activer ou désactiver son code secret

Pour une consultation de votre messagerie depuis votre ligne Coditel, vous pouvez choisir d'activer ou désactiver votre code secret.

Pour activer ou désactiver le code secret, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composez 3 2 ou laissez-vous guider par les instructions vocales.

Remarques :

Pour une consultation de la messagerie depuis une ligne extérieure, le code secret est obligatoirement demandé.

Option Répondeur enregistreur

Si vous ne souhaitez pas recevoir de messages sur votre boîte vocale, vous pouvez désactiver l'option répondeur enregistreur.

Quand cette option est désactivée, les correspondants qui essaient de vous joindre écouteront l'annonce d'accueil, mais ne pourront pas vous laisser de message. Pour activer ou désactiver l'option répondeur enregistreur, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composez 3 3 ou laissez-vous guider par les instructions vocales.

Remarques :

Si vous avez désactivé l'option répondeur enregistreur, vous pourrez à tout moment la réactiver par la suite, et inversement.

Gérer des listes de diffusion

La liste de diffusion vous permet de déposer un message sur les boîtes vocales de plusieurs correspondants. Pour accéder à la fonction de gestion des listes de diffusion, accédez au menu principal de votre boîte vocale puis taper 4.

Options de Gestion de la liste de diffusion Touche

Créer une liste	1
Consulter une liste	2
Modifier une liste	3
Supprimer une liste	4
Aide	0

Remarques

- Vous pouvez créer autant de listes de diffusion que vous souhaitez.
- Chaque liste de diffusion est limitée à 10 numéros de téléphone.
- Les listes de diffusion ne peuvent contenir que des lignes téléphoniques Coditel

Notification de nouveaux messages

Votre boîte vocale peut vous avertir de l'arrivée de nouveaux messages, sans que vous ayez besoin d'accéder par vous-même à votre messagerie.

Pour activer ou désactiver l'option de notification de nouveaux messages, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composez 35 ou laissez-vous guider par les instructions vocales.

Quand l'option de notification de nouveaux messages est activée, vous êtes automatiquement rappelé sur votre ligne Coditel afin de vous avertir de l'arrivée de nouveaux messages.

Remarques

- vous pouvez vous faire notifier vos nouveaux messages sur votre ligne téléphonique Coditel ou sur un autre numéro de votre choix (sur votre n° mobile par exemple)
- Si vous ne décrochez pas à l'appel de notification, vous êtes rappelé sur le numéro choisi toutes les heures entre 9h et 21h, 3 fois au maximum.

Créer et envoyer un message vocal

Il est possible de créer un nouveau message vocal et de l'envoyer vers une autre boîte vocale Coditel, vers une liste de diffusion de numéros de téléphone, ou vers un autre numéro de téléphone.

Remarques

Cette fonction « Créer et envoyer un message vocal » est proche de la fonction « Transférer le message en cours » décrite page 8. Dans la fonction « Transférer le message en cours », vous vous contentez de transférer un message qui vous a été précédemment envoyé, alors que dans la fonction « Créer et envoyer un message vocal », c'est vous-même qui créez le message à envoyer.

Pour créer un nouveau message vocal, accédez au menu principal de votre messagerie vocale, puis composez 4 pour accéder à la fonctionnalité « Création et envoi d'un nouveau message vocal ».

Après avoir enregistré votre nouveau message vocal, vous pouvez :

- l'envoyer vers une boîte vocale Coditel : taper 1
- l'envoyer vers une liste de diffusion : taper 2
- l'envoyer vers un numéro de téléphone : taper 4
- revenir au menu principal : taper *

Envoi du nouveau message créé vers une boîte vocale

- Le message qui vient d'être créé sera reçu en tant que nouveau message dans la boîte vocale de la ligne téléphonique choisie.
- L'envoi de nouveaux messages créés vers une boîte vocale ne concerne que les messageries vocales Coditel.
- Il peut être intéressant de créer puis envoyer un message vers une boîte vocale afin de ne pas faire sonner le téléphone du numéro appelé.

Envoi du nouveau message créé vers une liste de numéros

- Le message qui vient d'être créé sera reçu en tant que nouveau message dans la boîte vocale de tous les numéros figurant dans la liste de diffusion
- Pour créer une liste de diffusion, veuillez consulter la section « Gérer des listes de diffusion » (page 10)
- Les listes de diffusion ne peuvent contenir que des lignes téléphoniques Coditel

Envoi du nouveau message créé vers un autre numéro de téléphone

- La ligne téléphonique, vers laquelle le nouveau message créé est envoyé, est automatiquement appelée.
- Quand l'interlocuteur décroche, un message standard lui annonce qu'un nouveau message lui a été envoyé, puis le message est lu.
- Il est possible d'envoyer de nouveaux messages vers tout type de téléphone. La fonction n'est pas réservée aux lignes Coditel

Récapitulatif de la boîte vocale

Services et fonctionnalités de la ligne téléphonique Coditel

Service	Activation du service	Désactivation du service	Vérification du statut	Commentaire
Rappel automatique		3131		
Transfert d'appel	*21* NUMERO #	#21#	*#21#	
Transfert d'appel sur non réponse	*61* NUMERO #	#61#	*#61#	
Transfert d'appel sur ligne occupée	*69* NUMERO #	#69#	*#69#	
Signal d'appel	*43#	#43#	*#43#	service activé par défaut
Désactivation momentanée du signal d'appel		3643 NUMERO		
Numéro caché / secret d'appel permanent	*31#	#31#	*#31#	service activé par défaut
Numéro caché / secret d'appel appel par appel		3651 NUMERO		
Présentation du numéro appelant		toujours actif		

Espace en ligne

Journal des appels entrants et sortants disponible sur : <http://mytelephone.coditel.net>

Messagerie vocale

Accès à la messagerie vocale depuis sa propre ligne Coditel

888

La messagerie vocale est activée par défaut au bout de 8 sonneries, avec un message standard

Le code secret par défaut correspond aux 4 derniers chiffres du numéro d'abonné

Pour désactiver (ou réactiver) la messagerie, ou modifier le nombre de sonneries : appeler le service clients au 02 226 52 00 ou sur internet sur <http://mytelephone.coditel.net>

Menu principal de la boîte de messagerie

0 - aide

1 - consulter les messages

0 - aide

1 (ou pas de saisie) - archiver le message en cours et passer au suivant

2 - effacer le message en cours

3 - réécouter le message en cours

5 - rappeler le correspondant

6 - transférer le message en cours

1 - vers une boîte vocale Coditel

2 - vers une liste de diffusion

4 - vers un numéro de téléphone

* - passer au message suivant (annule ce transfert)

* - revenir au menu principal

2 - modifier l'annonce d'accueil

0 - aide

1 - enregistrer une nouvelle annonce

2 - enregistrer une annonce d'accueil secondaire

3 - enregistrer nom et prénom

4 - activer ou désactiver une annonce d'accueil secondaire

5 - activer ou désactiver le nom et prénom

* - revenir au menu principal

3 - gérer les options personnelles

0 - aide

1 - modifier le code secret

2 - activer ou désactiver le code secret depuis sa ligne Coditel

3 - gérer l'option répondeur non-enregistreur

4 - gérer des listes de diffusion

0 - aide

1 - créer une liste

2 - consulter une liste

3 - modifier une liste

4 - supprimer une liste

* - revenir au menu précédent

5 - gérer la notification de nouveaux messages

3 - configurer la notification par rappel téléphonique

* - revenir au menu précédent

* - revenir au menu principal

4 - créer et envoyer un message vocal

0 - aide

1 - vers une boîte vocale

2 - vers une liste de diffusion

4 - vers un numéro de téléphone

* - revenir au menu principal

L'espace client en ligne « Mytelephone »

L'espace client en ligne «Mytelephone» vous permet via Internet un accès simplifié à la gestion de votre ligne téléphonique Coditel.

De cet espace client, vous pouvez :

- Accéder à vos factures détaillées.
- Consulter vos suivis de consommation (journal des appels entrants et sortants et durée des appels).
- Modifier vos options et services.

Pour y accéder :

- Connectez-vous au site www.coditel.lu, allez dans la rubrique téléphonie et cliquez sur le lien «Mytelephone».
- Entrez votre login et votre mot de passe fournis lors de l'activation du service de téléphonie.

Autres services

Inscription dans l'annuaire et liste rouge

Au moment de l'activation de votre ligne téléphonique Coditel, vous choisissez d'inclure ou non vos coordonnées dans l'annuaire téléphonique classique et de les faire figurer dans des fichiers Marketing. Par défaut, vos coordonnées apparaîtront dans l'annuaire téléphonique classique. Cependant la parution n'est pas immédiate, le délai de parution peut prendre plusieurs semaines voire plusieurs mois.

Liste rouge

Vos coordonnées restent confidentielles : elles ne paraissent pas dans l'annuaire téléphonique, ne sont pas communiquées par les services de renseignements téléphonique, et ne sont pas commercialisées à des fins de Marketing direct.

Si vous choisissez d'être sur liste rouge, le service de numéro caché permanent est activé par défaut.

Portabilité du numéro local

Prochainement, vous pourrez conserver votre numéro de téléphone actuel en quittant le service téléphonique local pour vous abonner au service de câblotéléphonie, Coditel vous offrira la possibilité de conserver votre numéro local. Coditel demandera alors à EPT de « porter » votre ligne, ce qui vous permettra de conserver votre numéro de téléphone actuel. La procédure de portabilité dépendra d'EPT et pourra durer jusqu'à 8 semaines après la demande. Vous ne devrez pas entamer de démarches de résiliation auprès de votre opérateur local. Néanmoins, la portabilité de votre numéro ne vous dispensera pas des obligations vis-à-vis de votre opérateur précédent.

Reprise de votre installation téléphonique existante

Si vous avez déjà une installation téléphonique existante Belgacom, vous pouvez réutiliser l'ensemble des prises posées. Pour cela, il faut couper l'entrée de ligne EPT, et y faire passer à la place l'entrée de ligne Coditel. Cette intervention peut être réalisée par un technicien Coditel. Attention : si vous souhaitez reprendre vos prises téléphoniques existantes, vous devez résilier votre abonnement EPT.

Questions • Réponses

Installation de votre ligne téléphonique

Est-il nécessaire d'avoir un ordinateur pour téléphoner par le câble ?

Non, vous pouvez téléphoner sur votre ligne Coditel sans avoir d'ordinateur ni être abonné à Internet. Dans le cas où vous seriez aussi abonné à Internet par Coditel, vous n'avez pas besoin d'avoir votre ordinateur allumé pour pouvoir téléphoner.

Est-il nécessaire d'être déjà abonné à EPT pour s'abonner au téléphone par le câble ?

Non, il n'est pas nécessaire d'être abonné au préalable chez EPT. Le réseau câblé Coditel est totalement indépendant du réseau « par fil de cuivre » de EPT.

Si je suis déjà abonné EPT, puis-je résilier mon abonnement EPT et ne garder que le téléphone par le câble ?

Oui, vous êtes libre de conserver ou de résilier votre abonnement EPT.

Dois-je utiliser un téléphone spécial sur ma ligne téléphonique Coditel ?

Non, les téléphones « classiques » agréés CE, avec fil ou sans fil (norme DECT), sont compatibles avec votre ligne Coditel. En cas de doute, merci de vous reporter à la notice de votre téléphone : il doit être configuré en numérotation par tonalité et non par impulsions, ce qui est le cas de la plupart des appareils actuels.

Pourquoi dois-je utiliser un terminal téléphonique agréé CE ?

Les terminaux téléphoniques CE sont compatibles avec le service de téléphonie par le câble. Les téléphones anciens non agréés CE peuvent ne pas être compatibles et donc ne pas fonctionner sur votre ligne Coditel.

Comment se raccorder au téléphone ?

- 3 types de raccordement sont possibles, au choix :
1. Raccorder son téléphone directement sur le modem,
 2. Faire installer une ou plusieurs prises téléphoniques « classiques » et relier le modem à ces prises,
 3. Reprendre vos prises téléphoniques existantes.

Dois-je modifier mon installation téléphonique existante ?

1. Si vous souhaitez simplement connecter un terminal téléphonique sur votre modem-câble, aucune modification de votre installation existante n'est nécessaire.
2. Si vous souhaitez réutiliser l'ensemble des prises téléphoniques existantes pour y brancher plusieurs terminaux téléphoniques (3 combinés maximum), il faudra couper l'entrée de ligne EPT, et y faire passer à la place l'entrée de ligne Coditel.

Cette intervention peut être réalisée par un technicien Coditel. Attention : si vous souhaitez reprendre vos prises téléphoniques existantes, vous devez résilier votre abonnement EPT.

Puis-je brancher plusieurs téléphones sur le modem-câble ?

Si vous n'avez pas choisi la reprise de votre installation existante (téléphone branché directement au modem), un seul combiné peut être branché sur le modem. Cependant, si vous souhaitez utiliser plusieurs terminaux, vous pouvez utiliser un téléphone sans fil DECT composé de plusieurs combinés (3 combinés maximum).

Si vous avez choisi la reprise de vos prises existantes, vous pouvez brancher vos combinés sur les prises de votre installation, dans la limite de 3 terminaux.

Utilisation de votre ligne téléphonique

Comment se servir du service de téléphone par câble ?

Votre service de téléphone par câble fonctionne exactement comme votre service téléphonique normal. Lorsque vous décrochez votre téléphone par câble, vous devez entendre une tonalité normale et pouvez ensuite composer n'importe quel numéro.

De quelle forme sera mon numéro de téléphone Coditel ?

Il est composé de 8 chiffres et commence par 27. Il s'agit d'un numéro fixe dit « géographique ». Il peut être appelé depuis le Luxembourg ou l'étranger selon le principe de tarification classique.

Mon numéro de téléphone va-t-il figurer dans l'annuaire téléphonique classique ?

Oui, par défaut vos coordonnées et votre numéro de téléphone figureront dans l'annuaire téléphonique classique. Cependant la parution n'est pas immédiate, le délai de parution peut prendre plusieurs semaines voire plusieurs mois. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous mettre sur liste rouge (voir détails p 14).

Peut-on conserver son numéro de téléphone actuel EPT ?

Prochainement, vous pourrez conserver votre numéro de téléphone actuel en quittant le service téléphonique local pour vous abonner au service de câblotéléphonie, Coditel vous offrira la possibilité de conserver votre numéro local. Coditel demandera alors à EPT de « porter » votre ligne, ce qui vous permettra de conserver votre numéro de téléphone actuel. La procédure de portabilité dépendra d'EPT et pourra durer jusqu'à 8 semaines après la demande. Vous ne devrez pas entamer de démarches de résiliation auprès de votre opérateur local. Néanmoins, la portabilité de votre numéro ne vous dispensera pas des obligations vis-à-vis de votre opérateur précédent.

Quels sont les services associés à ma ligne téléphonique Coditel ?

Les services suivants sont offerts avec votre abonnement :
messagerie vocale, présentation du numéro, numéro caché, rappel automatique, inscription sur liste orange, rouge, chamois, pages jaunes, suivi de consommation en ligne, transfert d'appel et signal d'appel.

Qu'est-ce qu'un appel local ?

C'est un appel effectué depuis mon téléphone fixe à l'intérieur de ma zone d'appel en tarification locale telle que définie dans l'Annuaire Téléphonique (hors numéros courts, numéros d'urgence, ou numéros spéciaux). De plus, tous les appels passés au Luxembourg depuis votre ligne Coditel vers un numéro fixe sont facturés comme des appels locaux.

Qu'est-ce qu'un appel national ?

C'est un appel effectué depuis mon téléphone fixe vers un numéro au Luxembourg (hors appels locaux, numéros courts, numéros d'urgence ou numéros spéciaux ou vers mobiles).

Comment procéder pour passer un appel local, national ou vers un mobile ?

Procédez exactement de la même façon qu'avec votre service téléphonique normal. Vous n'avez pas besoin de composer de préfixe particulier pour téléphoner.

Comment procéder pour passer un appel international ?

Pour passer un appel international, composez le :
00 + indicatif du pays + indicatif de la ville + numéro de téléphone.

Y a-t-il des destinations que je ne peux pas joindre ?

Non, il n'existe pas de restrictions sur les destinations que vous voulez appeler.

Puis-je passer un appel d'urgence depuis mon téléphone par câble ?

Oui, sauf en cas de coupure d'électricité ou du réseau câblé. En cas d'urgence, composer le 112 (Service médical d'urgence et Pompiers) sur votre téléphone. Attention : votre téléphone câble est relié au modem câble qui fonctionne à l'électricité. Si une coupure d'électricité touche votre logement, votre service câble, votre équipement câble, ou encore en cas de panne du service câble pour toute autre raison, votre modem câble sera hors service ; ce qui signifie que votre service téléphonique Coditel sera aussi indisponible pendant la durée de la coupure électrique ou d'une panne

du service câble. Dans de telles situations, il vous faudra un mode de communication alternatif (par ex. un téléphone portable) pour pouvoir appeler les services d'urgences. L'abonnement Belgacom n'est plus obligatoire pour passer un appel d'urgence.

Puis-je appeler les renseignements depuis mon téléphone par câble ?

Oui.

Utilisation de fax, minitel, internet et télévision

Puis-je brancher un fax sur ma ligne de téléphone par câble ?

Oui, vous pouvez brancher un fax, exactement comme votre service téléphonique normal.

Peut-on téléphoner et envoyer un fax en même temps ?

Non, le fax et le téléphone partagent la même ligne. Il n'est pas possible de les utiliser en même temps.

Peut-on téléphoner et surfer sur Internet en même temps ?

Oui, vous pouvez appeler et être appelé tout en utilisant Internet. La qualité de la communication et le débit Internet n'en sont pas altérés.

Peut-on brancher un minitel ou un téléphone minitel sur la ligne Coditel ?

Oui, mais son bon fonctionnement n'est pas garanti par Coditel.

Je dispose d'une alarme reliée à ma ligne téléphonique classique. Puis-je prendre le téléphone par le câble et continuer à utiliser mon alarme ?

Non, l'utilisation d'alarme n'est pas compatible avec la ligne téléphonique Coditel, pour des raisons aussi bien techniques que contractuelles. Si vous souhaitez continuer à utiliser votre alarme, vous devez conserver votre ligne téléphonique traditionnelle.

Je suis abonné à la fois à Internet et au téléphone par le câble : mon modem peut-il composer à mon insu des numéros surtaxés pour se connecter à certains sites Internet ?

Non, ce type d'appels indésirables par «dialer» n'est heureusement pas possible dans le cadre d'une utilisation classique. Votre ordinateur est connecté à Internet par l'intermédiaire des prises USB ou Ethernet du modem, alors que le téléphone est raccordé à la prise RJ11. Du moment que vous ne reliez pas la prise téléphonique RJ11 du câble-modem à un modem bas débit RTC, la navigation sur Internet ne pourra pas provoquer de numérotation à votre insu via «dialer».

Dépannage et indisponibilité de la ligne téléphonique

La diode « Tel 1 » de mon modem clignote, je n'ai pas de tonalité sur mon téléphone. D'où vient le problème ?

Pour que votre ligne fonctionne, la diode Tel 1 doit être allumée en «fixe» et ne pas clignoter. Si elle clignote ou si elle est éteinte, il s'agit d'un problème de paramétrage de votre ligne par Coditel. Appelez le service clients au 34 93 93-1 afin de signaler ce problème.

La diode « Tel 1 » de mon modem est fixe, mon téléphone est raccordé au modem par le cordon RJ11, mais je n'ai pas de tonalité sur mon téléphone. D'où vient le problème ?

Si votre téléphone est raccordé directement au modem par le cordon RJ11, essayez de le brancher en passant par l'adaptateur téléphonique T avec le modem. En effet, certains téléphones disposant d'un connecteur téléphonique femelle RJ11 et d'un cordon détachable RJ11 ne sont pas compatibles avec la connexion directe sans adaptateur T.

Si vous n'avez toujours pas de tonalité, veuillez débrancher l'alimentation électrique de votre modem-téléphonie, attendre 30 secondes et rebrancher l'alimentation électrique. Attendez que les voyants lumineux de votre modem se rallument et que la diode « Tel 1 » soit allumée en fixe. Décrochez votre téléphone pour vérifier si la tonalité est revenue. Si le problème persiste, signalez-le au service clients au 34 93 93-1.

Ma ligne téléphonique Coditel fonctionnait correctement et ne fonctionne plus, sans qu'aucune modification de branchement ne soit intervenue.

En cas de perte de tonalité, veuillez débrancher l'alimentation électrique de votre modem-téléphonie, attendre 30 secondes et rebrancher l'alimentation électrique. Attendez que les voyants lumineux de votre modem se rallument et que la diode « Tel 1 » soit allumée en fixe. Décrochez votre téléphone pour vérifier si la tonalité est revenue. Si le problème persiste, signalez-le au service clients au 34 93 93-1.

Peut-on téléphoner en cas de panne d'électricité ?

Votre ligne téléphonique Coditel est reliée au modem-câble qui fonctionne à l'électricité. Si une coupure d'électricité touche votre logement, votre service câble, votre équipement câble, ou encore en cas de panne du service câble pour toute autre raison, votre modem câble sera hors service ; ce qui signifie que votre service téléphonique Coditel sera aussi indisponible pendant la durée de la coupure électrique ou d'une panne du service câble. Dans de telles situations, il vous faudra un mode de communication alternatif (par ex. un téléphone portable) pour pouvoir appeler ou être appelé.

En cas de panne Internet Coditel, mon téléphone ou mon fax reste-t-il opérationnel ?

Non, votre ligne téléphonique Coditel utilise le réseau Internet pour acheminer les communications. En cas de panne Internet, votre ligne téléphonique et votre fax seront hors service.

Une fois le modem câble rebranché, combien de temps dois-je attendre avant que mon téléphone soit opérationnel ?

Il se peut que vous deviez attendre jusqu'à 5 mn après le branchement du modem câble pour que votre téléphone par câble soit opérationnel. Si le téléphone par câble n'est pas opérationnel une fois les 5 mn écoulées, signalez-le au service clients au 34 93 93-1.

Comment être dépanné en cas de panne de ma ligne téléphonique ?

Veillez contacter le service clients Coditel au 34 93 93-1 du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Facturation

Quel est le type de facturation ?

La facturation est mensuelle, par prélèvement automatique. L'abonnement est facturé «terme à échoir» (=mois à venir) et les communications sont facturées «terme échu» (=communications du mois précédent). Si vous êtes également client TV et/ou Internet chez Coditel, la facturation sera commune pour tous les services souscrits chez Coditel.

Puis-je consulter le détail de mes factures (facturation détaillée) ?

Vous avez le choix entre 3 possibilités :

- Vous pouvez consulter gratuitement le détail de vos factures sur Internet depuis l'espace Coditel du site www.coditel.lu.
- Vous pouvez demander le détail de vos factures par téléphone en appelant le service clients au 34 93 93-1.
- Vous pouvez aussi demander à recevoir vos factures tous les mois par courrier.

