

oricom



Ligne téléphonique IP

Guide de l'utilisateur

Version 8.1

WWW.ORICOM.CA

Le service d'urgence 9-1-1 sur IP (service 9-1-1 VoIP) est différent du service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

Consultez les documents ci-joints pour prendre connaissance de renseignements importants.

Table des matières

Chapitre 1	Introduction	2
	1.1 Présentation	2
	1.2 Avantages	2
	1.3 Contenu de la boîte	2
	1.4 Règles de sécurité importantes	2
Chapitre 2	Description de la passerelle IP	3
Chapitre 3	Branchement de la passerelle	3
	3.1 Configuration préalable requise	3
	3.2 Branchement de la passerelle	4
Chapitre 4	État de la Passerelle et les témoins lumineux	5
Chapitre 5	Urgence et service 911	5
Chapitre 6	Boîte vocale et ses fonctions	6
	6.1 Messages vocaux par courriel	6
	6.2 Fonctionnement et commandes	6
	6.3 Structure du menu de la boîte vocale	7
	6.4 Types de messages	8
Chapitre 7	Fonctions étoiles du système	9
Chapitre 8	Fonctions supplémentaires	11
Chapitre 9	Sommaire des appels	14
Chapitre 10	Service 411 et 611	15
	10.1 Assistance annuaire (411)	15
	10.2 Assistance technique Dépannage (611)	15
Chapitre 11	Zones d'appels sans frais	15
Chapitre 12	Coordonnées ORICOM	15

Chapitre 1 - Introduction

1.1 Présentation

Nous vous remercions d'avoir choisi le service de téléphonie IP d'Oricom. Nous sommes assurés que vous serez emballé par notre service de téléphonie IP qui vous permettra d'effectuer des économies substantielles sur vos services téléphoniques en plus de vous offrir des services supplémentaires et une flexibilité d'utilisation que vous n'aviez peut-être jamais imaginée.

Un seul prérequis, vous devrez toujours avoir un service de branchement Internet à haute vitesse afin d'y brancher votre passerelle de téléphonie. Le service de téléphonie IP est un service téléphonique qui fonctionne comme celui de votre compagnie de téléphone locale actuelle, mais le branchement de vos téléphones s'effectuera via votre connexion Internet au lieu de se brancher à une ligne téléphonique traditionnelle. Il ne s'agit évidemment pas de téléphoner avec son ordinateur, mais bien de votre appareil téléphonique habituel, le bon vieux téléphone. De plus, grâce à nos zones d'appels étendues, comparativement au réseau téléphonique traditionnel, vous pourrez effectuer des appels sans frais dans plusieurs secteurs. Vous trouverez la liste des zones locales étendues sur notre site Web à la section téléphonie.

1.2 Avantages

- Des économies importantes comparées au service téléphonique traditionnel;
- Des tarifs interurbains à bas prix;
- Un service téléphonique compatible avec tous les accès Internet haute vitesse;
- Une installation facile;
- Une mobilité sans égal - apportez votre passerelle dans vos bagages.

1.3 Contenu de la boîte

- Une passerelle IP;
- Un adaptateur électrique;
- Un câble réseau;
- Un câble téléphonique.

1.4 Règles de sécurité importantes

1) Ne jamais tenter de brancher un fil téléphonique provenant de votre prise téléphonique à la passerelle IP. La passerelle IP sert uniquement à brancher un téléphone ou un télécopieur. Relier la passerelle IP à une prise téléphonique pourrait causer un court-circuit occasionnant par le fait même des dommages importants au réseau téléphonique et à la passerelle IP.

2) Avant toute manipulation, éteindre votre ordinateur et débrancher tous les appareils, routeurs, modems, passerelle.

3) Ne pas utiliser dans un endroit humide ou près de source d'eau, de gaz ou de liquide inflammable.

Chapitre 2 – Description de la passerelle IP

La passerelle IP est un petit appareil qui effectue la communication entre votre téléphone et votre accès à Internet. C'est grâce à cet appareil que votre système de téléphonie IP pourra fonctionner.

La passerelle IP est habituellement préconfigurée selon vos besoins. Lors du branchement, la passerelle communiquera avec le centre de données ORICOM afin d'y recevoir une configuration précise selon votre abonnement. Il est donc possible d'observer quelques redémarrages successifs de la passerelle.

Une fois les branchements réseau effectués, vous pouvez brancher votre appareil téléphonique à la prise PHONE 1. Veuillez prendre note qu'il est possible d'activer 2 services téléphoniques sur votre compte. Ce deuxième service pourrait être utilisé pour une seconde ligne distincte ou un télécopieur. Si vous avez déjà activé 2 services, la prise PHONE 2 sera activée.

Chapitre 3 – Branchement de la passerelle

3.1 Configuration préalable requise

** Si votre routeur est fourni par Oricom, vous pouvez passer cette section puisque cette configuration a déjà été effectuée par notre équipe. **

Votre routeur doit être configuré selon les recommandations du fabricant. Par défaut, la grande majorité sont déjà configurés pour fournir des adresses IP aux appareils via DHCP. Il est important de vous assurer que ce soit le cas pour le vôtre. Consultez le guide d'utilisation de votre routeur pour effectuer cette configuration.

IMPORTANT

Certains routeurs peuvent bloquer les communications VoIP. Cela pourrait vous empêcher d'effectuer ou de recevoir des appels. Pour assurer un bon fonctionnement de la téléphonie, il est important de créer des règles de redirection de ports dans votre routeur.

1. Identifier l'adresse IP de la passerelle.
2. Créer des redirections (port forward) vers l'adresse IP identifiée à l'étape 1 pour les ports suivants:
 - Ports : 5060 et 5061 Type : UDP | Vous assure de recevoir tous les appels
 - Port : 8050 Type : TCP | Permet au soutien technique de mieux vous assister

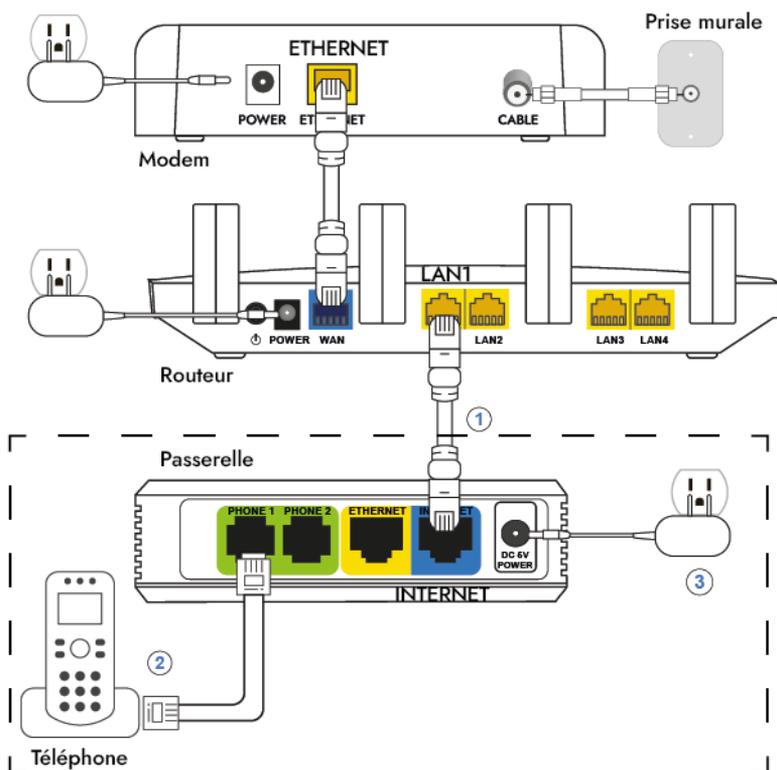
Consulter la section soutien de notre site Internet pour plus de détails sur la configuration. www.oricom.ca/soutien.

3.2 Branchement de la passerelle

Étapes à suivre pour brancher la passerelle de téléphonie à votre routeur :

1. Utilisez le câble Ethernet inclus dans l'emballage pour brancher du port LAN de votre routeur au port INTERNET/NETWORK de votre passerelle;
2. Branchez un appareil téléphonique au port PHONE1 de la passerelle IP;
3. Branchez l'adaptateur électrique de la passerelle IP.

Note : Si vous désirez brancher un ordinateur, un téléviseur ou d'autres appareils directement sur le routeur, reliez chacun de vos appareils à un port LAN du routeur à l'aide d'un câble réseau.



ATTENTION : Les prises PHONE1 et PHONE2 ne doivent servir qu'à brancher vos appareils téléphoniques ou un télécopieur. Ne jamais tenter de brancher le fil téléphonique provenant d'une prise téléphonique murale à une de ces prises.

Chapitre 4 – État de la passerelle et les témoins lumineux

Une fois les branchements complétés et les appareils (modem, routeur et passerelle) mis sous tension, la passerelle effectuera une connexion au réseau de téléphonie ORICOM. Les témoins lumineux de la passerelle vous permettent de connaître l'état de sa connexion.

ALIMENTATION :

Témoin vert allumé en continu – Système prêt, adresse IP reconnue

Témoin vert clignotant lentement – Acquisition de l'adresse IP

Témoin vert clignotant rapidement – Mise à niveau du micrologiciel

INTERNET :

Témoin vert clignotant – Transmission ou réception de données

Témoin éteint – aucun lien

PHONE 1 :

Témoin vert allumé en continu – Ligne fonctionnelle

Témoin vert clignotant lentement – Décroché

Témoin éteint – Ligne non fonctionnelle

PHONE 2 :

Ce témoin sera opérationnel uniquement lors de l'activation d'une seconde ligne. Les témoins lumineux ont la même signification que pour PHONE1.

Chapitre 5 – Urgence et service 911

ORICOM offre un type de service 911 limité tel que défini ci-dessous. Lorsque vous composez le 911, votre appel est dirigé du réseau ORICOM vers un point de réponse 911 et ensuite vers le point de réponse de sécurité publique de votre secteur ou au personnel des services locaux d'urgence responsable pour l'adresse que vous avez indiquée lors de votre abonnement.

Lorsque vous composez le 911 à partir de votre passerelle ORICOM, il est entendu que vous serez dirigé vers un centre d'appel qui vous redirigera vers le fournisseur de services d'urgence local. Votre appel ne sera pas dirigé vers les répartiteurs spécialement désignés pour recevoir les appels faits avec le service traditionnel du 911. ORICOM dépend de tiers partis pour la transmission de l'information.

Il est de votre obligation de fournir correctement votre adresse physique actuelle et l'emplacement de votre passerelle IP ORICOM en suivant les indications à partir de l'onglet « Téléphonie » et « Adresse 911 » de votre Zone client Oricom (<https://zoneclient.oricom.ca/Telephonie/Adresses911>).

L'incapacité à fournir correctement votre adresse physique actuelle et l'emplacement de votre passerelle IP ORICOM en suivant les indications à partir du lien <https://zoneclient.oricom.ca/Telephonie/Adresses911> fera en sorte que toute composition du 911 sera dirigée vers le mauvais fournisseur local du service d'urgence. Il est également de votre devoir de vous assurer que les utilisateurs du service de téléphonie ORICOM connaissent bien les coordonnées et l'emplacement où ils se trouvent au moment de composer le 911.

Le service de téléphonie ainsi que le service d'urgence 911 ne fonctionnent pas si une panne d'alimentation survient à votre modem, votre routeur ou à votre passerelle. Le service et la composition du 911 ne fonctionneront pas tant que le courant ne sera pas rétabli. Nous recommandons donc la mise en place d'une pile de secours UPS (alimentation sans coupure) pour alimenter votre modem à large bande votre routeur et votre passerelle IP en tout temps.

Chapitre 6 – Boîte vocale et ses fonctions

Le service de boîte vocale permet à un appel d'être redirigé vers une boîte vocale en cas de ligne occupée ou de non-réponse (après 30 secondes soit 5 sonneries).

Votre message d'accueil vocal débute donc après 5 sonneries. Votre boîte vocale peut contenir jusqu'à 30 messages de 3 minutes chacun. Le système de messagerie est très facile à utiliser; il vous suffit de suivre les instructions des messages-guides. De plus, celle-ci est accessible à toute heure, où que vous soyez.

6.1 Messages vocaux par courriel

Le système de messagerie vocale par courriel vous permet d'avoir accès par courriel aux messages reçus via votre service de messagerie vocale. Ainsi, les messages laissés dans votre boîte vocale sont également acheminés dans votre boîte courriel sous forme de pièces jointes de format audio (.wav). Vous n'avez qu'à ouvrir le fichier joint pour écouter le message comme si vous étiez au téléphone. (Un ordinateur équipé d'une carte de son est nécessaire.) La gestion de redirection s'effectue via votre « Zone Client » accessible à l'adresse suivante: <https://zoneclient.oricom.ca/Telephonie/Options>. Il suffit de spécifier l'adresse courriel que vous désirez utiliser en guise de redirection.

6.2 Fonctionnement et commandes

Si votre téléphone n'a pas de voyant indiquant que vous avez un message, vous pouvez décrocher votre combiné téléphonique et écouter la tonalité. Une tonalité saccadée inhabituelle vous indiquera que vous avez un ou des messages en attente.

Pour accéder à votre boîte vocale, depuis votre domicile, vous devez décrocher votre combiné et composer *98#.

Le système vous demandera de composer votre mot de passe suivi de la touche dièse(#). Le mot de passe par défaut est 1234.

Il est très important de modifier le mot de passe pour vous assurer que personne d'autre ne puisse avoir accès à vos messages. Vous pourrez modifier votre mot de passe en accédant au menu principal en appuyant sur la touche 0 suivie de la touche 5.

Note : Si vous êtes à l'extérieur, vous n'avez qu'à composer votre numéro de téléphone, laisser sonner et, lors de la réponse de votre boîte vocale, appuyer sur la touche étoile (*). Composez ensuite votre mot de passe suivi de la touche #.

6.3 Structure du menu de la boîte vocale

Touche 1 – Écouter les nouveaux messages :

- Touche 3 : Options avancées :
 - 3 : Écouter enveloppe du message
 - * : Retourner au menu principal
- Touche 4 : Écouter message précédent
- Touche 5 : Répéter message actuel
- Touche 6 : Écouter message suivant
- Touche 7 : Supprimer message
- Touche 9 : Sauvegarder le message dans :
 - 0 : Sauvegarder dans « nouveaux messages »
 - 1 : Sauvegarder dans « anciens messages »
 - 2 : Sauvegarder dans « travail »
 - 3 : Sauvegarder dans « famille »
 - 4 : Sauvegarder dans « amis »
 - # : Annuler (retourner au menu principal)

Touche 2 – Changer de dossier :

- Touche 0 : Nouveaux messages
- Touche 1 : Anciens messages
- Touche 2 : Messages « travail »
- Touche 3 : Messages « famille »
- Touche 4 : Messages « amis »
- Touche # : Annuler (retourner au menu principal)

Touche 0 – Options de la boîte vocale :

- Touche 1 : Enregistrer votre message de non-disponibilité
 - 1 : Accepter
 - 2 : Écouter
 - 3 : Réenregistrer

Touche 0 – Options de la boîte vocale (suite) :

- Touche 2 : Enregistrer votre message occupé
 - 1 : Accepter
 - 2 : Écouter
 - 3 : Réenregistrer
- Touche 3 : Enregistrer votre nom
 - 1 : Accepter
 - 2 : Écouter
 - 3 : Réenregistrer
- Touche 4 : Votre message temporaire
 - 1 : Accepter / ou réenregistrer si un message existe déjà
 - 2 : Écouter / ou effacer si un message existe déjà
 - 3 : Réenregistrer
- Touche 5 : Modifier votre mot de passe
- Touche * : Retourner au menu principal

Touche * – Aide (rejouer le menu)

Touche # – Quitter

6.4 Types de messages

Un message d'accueil est un court message diffusé avant que l'appelant ne soit autorisé à enregistrer un message. Ce message est destiné à informer l'appelant que vous n'êtes pas en mesure de répondre à son appel.

La téléphonie IP d'Oricom vous propose trois types de messages d'accueil :

Message d'accueil « non disponible » :

C'est le message d'accueil standard de la messagerie vocale. Il est utilisé si vous ne répondez pas au téléphone.

- Vous pouvez enregistrer un message d'accueil « non disponible » personnalisé.
- Si vous n'avez pas enregistré votre message d'accueil « non disponible » et n'avez pas enregistré votre nom, le système téléphonique jouera un message générique comme ceci : « [Votre numéro de téléphone] n'est pas disponible ».
- Si vous n'avez pas enregistré votre message d'accueil « non disponible », mais que vous avez enregistré votre nom, le système jouera un message générique comme ceci : « [Votre nom] n'est pas disponible. »

Message d'accueil « occupé » :

Si vous le souhaitez, vous pouvez enregistrer un message d'accueil personnalisé utilisé lorsque quelqu'un vous appelle et que vous êtes déjà en ligne. C'est ce qu'on appelle votre message d'accueil « occupé ».

- Vous pouvez enregistrer un message d'accueil personnalisé « occupé ».
- Si vous n'avez pas enregistré votre message d'accueil « occupé » et n'avez pas enregistré votre nom, le système téléphonique jouera un message générique comme ceci : « [Votre numéro de téléphone] est présentement en ligne ».
- Si vous n'avez pas enregistré votre message d'accueil « occupé », mais que vous avez enregistré votre nom, le système téléphonique jouera un message générique comme ceci : « [Votre nom] est présentement en ligne. »

Message d'accueil temporaire :

Vous pouvez également enregistrer un message d'accueil temporaire. S'il existe un message d'accueil temporaire, celui-ci sera toujours utilisé au lieu de vos messages « occupé » ou « non disponible ».

Ce type de message pourrait être utilisé si vous partiez en vacances ou étiez absent pendant un certain temps. L'utilisation d'un message d'accueil temporaire évite d'avoir à modifier votre message d'accueil « non disponible ». Pour que votre message d'accueil habituel soit de nouveau en fonction, vous devez supprimer le message d'accueil temporaire.

Chapitre 7 – Fonctions étoiles du système

Recomposition du dernier numéro

Le rappel du dernier numéro vous permet de composer le dernier numéro qui a été composé sur votre passerelle IP.

Pour recomposer automatiquement le dernier numéro, composez :

* 9 5 *

Information des appels

Pour connaître le numéro de téléphone du dernier appel reçu, composez :

* 6 8 *

(Vous pourrez composer le 3 pour appeler ce numéro)

Composition du dernier numéro

Le rappel du dernier numéro compose automatiquement le numéro du dernier demandeur, que vous ayez répondu à son appel ou non.

Pour composer le dernier numéro qui vous a appelé, composez :

* 6 9 *

Transfert d'appel

Renvoyez tous vos appels vers votre cellulaire ou un autre numéro de téléphone.

Pour activer le transfert d'appel vers un autre numéro, composez :



et le numéro de destination comme suit : xxx-xxx-xxxx

Pour désactiver le transfert d'appel, composez :



Blocage de l'afficheur

Le blocage de l'afficheur vous permet d'effectuer un appel en cachant votre nom et votre numéro.

Pour activer le blocage de l'afficheur, uniquement pour le prochain appel, vous n'avez qu'à décrocher votre combiné et composer :



suivi du numéro à rejoindre

Rejet d'appels anonymes

Une fois activée, cette fonction rejette automatiquement tout appel entrant anonyme.

ATTENTION : Plusieurs institutions gouvernementales et d'affaires n'affichent pas leur numéro lorsqu'elles appellent. Si cette fonction est activée et que vous attendez des appels de ces établissements, il se pourrait qu'ils ne puissent pas vous joindre. Cette fonction bloque les appels, et ce, même si vous disposez d'une boîte vocale. Vous n'aurez donc aucune possibilité de savoir s'ils ont tenté de communiquer avec vous. À utiliser avec précaution!

Pour activer la fonction rejet d'appels anonymes, composez :



Pour désactiver la fonction rejet d'appels anonymes, composez :



Appel en attente (forfait « avancé » ou supérieur)

L'appel en attente vous avise d'un second appel entrant par une tonalité distinctive si vous êtes au téléphone.

Pour répondre à un second appel lorsque vous êtes en ligne, appuyer sur le bouton FLASH/LIAISON (bouton pour raccrocher) de votre téléphone. Votre appel sera mis en attente et vous pourrez répondre au second appel.

Pour terminer le second appel et reprendre l'appel en attente, appuyer de nouveau sur la touche FLASH du téléphone.

Chapitre 8 – Fonctions supplémentaires

Certaines fonctions supplémentaires sont disponibles à la section « Téléphonie » de votre zone client à <https://zoneclient.oricom.ca/Telephonie/Options>.

Gestion de la boîte vocale (forfait « Régulier » ou supérieurs)

Vous pouvez modifier le mot de passe pour accéder à votre boîte vocale. Votre mot de passe doit contenir que des chiffres. Il doit y avoir un minimum de 4 et un maximum de 10 chiffres.

Vous pouvez également gérer vos messages vocaux à partir de cet endroit.

Modifier le mot de passe

Votre mot de passe ne doit contenir que des chiffres. Il doit y avoir un **minimum de 4 et un maximum de 10 chiffres**.

Mot de passe

Confirmation

Boîte(s) vocale(s)

418 683-4557 | 2 nouveau(x) message(s)

Statut	Numéro	Durée	Date	
Nouveau	Privé	17 sec	2022-05-23 09:13:09	<input type="checkbox"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="button" value="✕"/> <input type="checkbox"/>
Nouveau	418 555-1234	25 sec	2022-05-21 19:48:53	<input type="checkbox"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="button" value="✕"/> <input type="checkbox"/>

Gestion des courriels de redirection (forfait « Régulier » ou supérieurs)

Cette option permet de faire suivre le contenu des messages de votre boîte vocale vers votre adresse courriel. Ainsi, à la réception d'un message dans votre boîte vocale, nous vous enverrons également un message courriel incluant un fichier audio en format « WAV ». Dans cette section, vous pouvez inscrire jusqu'à 5 adresses courriel auxquelles vous aimeriez recevoir vos messages vocaux.

Gestion des courriels de redirection

Courriel #1

Courriel #2

Courriel #3

Courriel #4

Courriel #5

Attention! Si votre ligne téléphonique est utilisée durant vos modifications, celles-ci ne seront pas sauvegardées.

LIGNE TÉLÉPHONIQUE IP

Autotransfert d'appel (forfait « Ultime »)

L'autotransfert d'appel vous permet d'être rejoint par l'intermédiaire de votre numéro de téléphone IP. Lorsque vous activez cette fonction, le système de téléphonie essaie de relier l'appel aux numéros de téléphone prédéfinis. La séquence d'appel s'effectue par ordre jusqu'à ce que vous ayez répondu à l'appel ou transféré à votre boîte vocale (si applicable). La séquence se terminera également sur un numéro qui aura un signal d'occupation de la ligne.

Vous pouvez définir le nombre de sonneries à atteindre avant que le système passe au numéro suivant lorsqu'un numéro demeure sans réponse.

Auto transfert d'appel

Autotransfert d'appel activé

Formats acceptés (exemples): 4186834557, 18669674266

Téléphone #1

Téléphone #2

Téléphone #3

Téléphone #4

Téléphone #5

sonnerie

Attention! Si votre ligne téléphonique est utilisée durant vos modifications, celles-ci ne seront pas sauvegardées.

Sauvegarder

Veillez noter que votre numéro de téléphonie IP Oricom ne doit pas être inscrit sur cette liste.

Blocage de l'afficheur

Le blocage de l'afficheur permet d'effectuer un appel tout en cachant votre nom et votre numéro au demandeur. Prenez note qu'une fois activé, le blocage sera en fonction jusqu'à ce que vous en décidiez autrement.

ATTENTION : Si cette option est cochée et que vous composez *67* suivi du numéro, votre numéro s'affichera pour cet appel.

Blocage de l'afficheur

Le blocage de l'afficheur permet d'effectuer un appel tout en cachant votre nom et votre numéro au demandeur. Prenez note qu'une fois activé, le blocage sera activé jusqu'à ce que vous en décidiez autrement

Bloquer l'afficheur

Attention! Si votre ligne téléphonique est utilisée durant vos modifications, celles-ci ne seront pas sauvegardées.

Sauvegarder

Transfert d'appel

Cette option permet de renvoyer vos appels vers votre cellulaire ou un autre numéro. Le transfert s'effectuera vers le numéro que vous aurez inscrit ici.

Cette option est également disponible à partir de votre appareil téléphonique. Référez-vous à la section « Fonctions étoile du système » du manuel pour les détails.

Transfert d'appel

Cette option permet, s'il n'y a pas de réponse ou si vous occupez la ligne, de renvoyer vos appels, notamment vers votre téléavertisseur ou votre cellulaire. Dans le cas d'une non-réponse, la sonnerie se fera entendre 5 fois et ensuite le transfert s'effectuera vers le numéro que vous aurez inscrit ici. Notez que si vous désirez un transfert immédiat, veuillez dans ce cas utiliser l'autre fonction « Ne pas déranger ».

Formats acceptés (exemples): 4186834557, 18669674266

Transférer au numéro

Attention! Si votre ligne téléphonique est utilisée durant vos modifications, celles-ci ne seront pas sauvegardées.

Sauvegarder

Ne pas déranger

Cette fonction bloque tous les appels. Si vous ne voulez pas recevoir d'appels, activez cette fonction. Pour réactiver la réception d'appels, veuillez désactiver cette fonction.

Ne pas déranger

Cette fonction bloque tous les appels. Si vous ne voulez pas recevoir d'appel, activez cette fonction. Pour réactiver la réception d'appel, veuillez désactiver cette fonction.

Ne pas déranger

Attention! Si votre ligne téléphonique est utilisée durant vos modifications, celles-ci ne seront pas sauvegardées.

Sauvegarder

LIGNE TÉLÉPHONIQUE IP

Liste d'exclusion (liste noire)

Cette fonction permet de bloquer jusqu'à cinq (5) numéros dont vous ne désirez pas recevoir d'appels. À la réception d'un appel, le système comparera l'appel avec cette liste. Si un numéro est identifié, l'appel sera rejeté et vous ne recevrez pas cet appel.

Liste d'exclusion (liste noire)

Il est important d'inscrire le numéro à exclure exactement comme il est affiché dans le sommaire des appels.

Téléphone #1

Téléphone #2

Téléphone #3

Téléphone #4

Téléphone #5

Attention! Si votre ligne téléphonique est utilisée durant vos modifications, celles-ci ne seront pas sauvegardées.

Sauvegarder

Chapitre 9 – Sommaire des appels

Vous pouvez consulter le sommaire de vos appels et de vos interurbains effectués depuis les 6 derniers mois dans votre Zone client à l'adresse <https://zoneclient.oricom.ca/Telephonie/Options>.

Sommaire des appels

Afficher les appels pour **581-555-1234** pour la période de mai

Appels pour la période de mai

Type	Numéro	Date de l'appel	Durée	Coût
 Privé		2022-05-24 18:51:49	00:00:30	0,00 \$
 18669674266		2022-05-24 17:14:23	00:40:59	0,00 \$
 4185554321		2022-05-24 16:48:33	00:01:06	0,00 \$
 Privé		2022-05-24 13:22:09	01:11:08	0,00 \$

Chapitre 10 – Service 411 et 611

10.1 Assistance annuaire (411)

Pour obtenir l'assistance-annuaire locale, nationale ou américaine, composez le 411. Il n'est pas nécessaire de composer l'indicatif régional. Vous n'avez qu'à donner le nom, la ville et la province ou l'état de l'inscription que vous recherchez et notre service assistance-annuaire trouvera rapidement le numéro.

Veillez noter que les appels pour l'assistance-annuaire sont assujettis à des frais de 2 \$ par appel. Ces frais seront portés à votre facture ORICOM.

Avez-vous pensé à Internet pour vos besoins d'assistance-annuaire? C'est gratuit! Vous visitez le site www.canada411.ca et recherchez un numéro.

10.2 Assistance technique | Dépannage (611)

Vous avez besoin d'aide, quelque chose ne va pas à votre goût? Communiquez avec notre département de soutien technique ORICOM en composant le 611 après vous être assuré que le problème n'est pas attribuable à un téléphone défectueux. Essayez un autre téléphone pour vous en assurer.

Chapitre 11 – Zones d'appels sans frais

Vous trouverez la liste des zones d'appel sans frais sur notre site Web à l'adresse suivante : www.oricom.ca/telephonie.

Truc : Prenez l'habitude de terminer la composition de votre numéro par la touche #. Ceci accélérera la vitesse de composition et vous évitera quelques secondes d'attente.

Notez que les appels interurbains faits en dehors de la zone locale étendue vous seront facturés selon les tarifs de votre plan, que vous ayez composé le « 1 » ou non devant le numéro à 10 chiffres.

Chapitre 12 – Coordonnées ORICOM

Par courriel

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires et questions en écrivant à notre service à la clientèle par courriel :

Général : info@oricom.ca | Téléphonie : servicevoip@oricom.ca

Par téléphone

Vous pouvez également joindre notre service à la clientèle par téléphone au **418 683-4557** ou au **1 866 967-4266**.

Notre adresse

Oricom Internet
400, Nolin Québec (Québec) G1M 1E7

Notre site Web

Consultez notre site Internet www.oricom.ca pour voir tous nos services.

