

Table des matières

1.0 INTRODUCTION.....	1
2.0 ABONNEMENT	1
3.0 FAIRE UN APPEL.....	1
3.1. FAIRE UN APPEL EN UNE SEULE ÉTAPE.....	1
3.2. FAIRE UN APPEL À PARTIR D'UN AUTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE.....	1
4.0 APPROVISIONNEMENT DE VOTRE COMPTE.....	2
5.0 PORTAIL CLIENT	3
5.1. GESTION DE VOTRE COMPTE	3
Carnet d'adresses.....	3
Recharge unique	3
Recharge automatique	3
Historique du compte.....	3
Coordonnées et mots de passe.....	3
Solde.....	3
Consulter les tarifs	3
Appliquez le crédit	4
5.2. OPTIONS D'APPEL	5
Message indiquant le nombre de minutes restantes.....	5
Composition en une étape	5
Composition abrégée	5
5.3. OFFRES SPÉCIALES.....	5
6.0 PORTAIL VOCAL	6
7.0 NOS COORDONNÉES.....	7

1.0 Introduction

Bienvenue au service interurbain SmartReach! Ce guide contient notamment des informations sur l'abonnement au service et les appels interurbains.

2.0 Abonnement

Vous pouvez vous abonner au service de deux manières :

1) Vous pouvez vous abonner facilement en vous rendant sur le site Internet de SmartReach, au www.smartreach.ca, où vous devrez remplir le formulaire d'inscription en ligne. Votre compte sera immédiatement activé si vous utilisez votre carte de crédit.

2) Vous pouvez également vous abonner en appelant au (416) 987-2999, pour parler à un représentant du service à la clientèle de SmartReach.

Note : Vous devez fournir un numéro de carte de crédit valide pour vous abonner. Les paiements en argent, les chèques et les paiements préautorisés sont refusés.

3.0 Faire un appel

3.1. Faire un appel en une seule étape

Le service téléphonique interurbain SmartReach est conçu de manière à vous éviter d'avoir à utiliser des cartes d'appel ou à entrer un NIP lorsque vous faites un appel. Vous pouvez inscrire tout numéro de téléphone à partir duquel vous prévoyez faire souvent des appels interurbains (par exemple, votre numéro à la maison et au bureau, ainsi que votre numéro de cellulaire). Une fois que vous avez inscrit un numéro, vous n'avez qu'à entrer votre code d'accès local et à composer le numéro de téléphone de la personne que vous désirez joindre. Pour de plus amples renseignements sur la manière d'inscrire des numéros de téléphone, consultez le http://www.smartreach.ca/quebec/faq_fra.php.

1. Composez le code d'accès local SmartReach.
2. Écoutez le menu et faites votre choix.
3. Signalez l'indicatif régional et le numéro de téléphone de la personne que vous voulez joindre. Vous serez aussitôt en communication !

3.2. Faire un appel à partir d'un autre numéro de téléphone

1. Entrez votre code d'accès local de SmartReach.
2. Entrez votre NIP.
3. Composer l'indicatif régional et le numéro de téléphone de la personne que vous désirez joindre. Vous serez aussitôt en communication !

Pour voir la liste des codes d'accès locaux, consultez le http://www.smartreach.ca/quebec/access_fra.php.

Note : Veuillez vous assurer que le code d'accès que vous entrez correspond bien à la région d'où vous effectuez un appel. SmartReach n'est pas responsable des frais d'interurbain pour votre appel. Si vous employez un code d'accès interurbain, des frais additionnels de 4 ¢ par minute seront portés à votre compte.

4.0 Approvisionnement de votre compte

SmartReach propose diverses manières faciles pour recharger votre compte, et éviter ainsi de manquer de minutes durant un appel important.

1. Le moyen le plus simple d'recharger votre compte est d'utiliser l'option [Recharge automatique](#). Grâce à cette option, votre compte est approvisionné automatiquement à une date désignée ou lorsque vous avez atteint le seuil de minutes établi. Sans cette option, si vous écoutez les minutes prépayées durant un appel, vous serez immédiatement déconnecté avant de pouvoir recharger votre compte.

Vous n'avez qu'à activer l'option [Recharge automatique](#) quand vous remplissez le formulaire d'inscription en ligne ou vous consultez le [Portail client](#) SmartReach. Ouvrez une session en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, et cliquez sur « Recharge automatique » dans le menu de gauche.

Option « Seuil » : Si vous avez sélectionné l'option « Seuil », votre compte sera automatiquement rechargé à 3 h, le jour suivant le moment où vous avez atteint le seuil que vous avez établi. Nous vous suggérons d'établir un seuil équivalent à la durée de quelques appels, afin de vous assurer de ne pas écouler vos minutes durant un appel.

2. Vous pouvez également recharger votre compte grâce à l'option « [Recharge unique](#) » dans le [Portail client](#) de SmartReach. Ouvrez une session en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, et cliquez sur « Recharge unique ».
3. Composez votre code d'accès local et choisissez l'option « Ajouter des fonds par carte de crédit ». Vous devrez utiliser le même numéro de carte de crédit que celui que vous avez employé pour vous abonner à SmartReach. Pour obtenir la liste complète des options téléphoniques, consultez le [Menu du portail vocal](#).

Note : Vous devez fournir un numéro de carte de crédit valide pour recharger votre compte. Les paiements en argent, les chèques et les paiements préautorisés sont refusés.

5.0 Portail client

Pour accéder au Portail client, consultez le www.smartreach.ca/login et connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe SmartReach. Certaines options du Portail client sont également accessibles par le Portail vocal, grâce à votre code d'accès local. Vous trouverez la liste exhaustive des options vocales sur le [Menu du Portail vocal](#).

Note : Le Portail client est conçu pour les utilisateurs de Microsoft Internet Explorer. Nous vous suggérons fortement d'utiliser Internet Explorer pour accéder au Portail client car certaines caractéristiques ne sont pas offertes avec d'autres navigateurs.

5.1. Gestion de votre compte

Carnet d'adresses

Le carnet d'adresses vous permet, de façon simple et conviviale, de stocker et de consulter en ligne votre banque de coordonnées.

Recharge unique

Vous pouvez recharger votre compte quand vous le souhaitez. L'option Recharge unique vous permet de déposer de l'argent dans votre compte en tout temps, si vous détenez une carte de crédit valide.

Recharge automatique

Activez le Recharge automatique pour vous assurer que votre compte ne soit jamais vide. Recharge automatique vous permet de préciser un seuil de minutes ou une date à laquelle votre compte est automatiquement approvisionné. Choisissez la fréquence des dépôts qui correspond le mieux à vos habitudes téléphoniques (durée et fréquence des appels, tarifs interurbains, etc.) Vous devez détenir une carte de crédit valide.

Historique du compte

Consultez en ligne le détail de vos appels à partir du Portail client. Il vous suffit de cliquer sur « Historique du compte » dans le menu de gauche. Seuls les 15 derniers appels s'afficheront.

Coordonnées et mots de passe

Pour changer votre mot de passe, choisissez l'option « Créer un nom d'utilisateur et un mot de passe pour le portail » dans le menu de gauche. Pour modifier les coordonnées, cliquez sur « Coordonnées ».

Solde

Consultez le solde de votre compte pour connaître votre montant disponible.

Consulter les tarifs

Vous pouvez connaître les tarifs par pays en regardant notre liste de tarifs, ou en consultant le http://www.smartreach.ca/quebec/rates_fra.php.

Appliquez le crédit

Cette option vous permet de transférer des fonds d'un compte à un autre. Cliquez « Appliquez le crédit » dans le menu de gauche et entrez le NIP du compte à partir duquel vous souhaitez transférer des fonds. Cliquez « Débiter ».

Note : Le compte à partir duquel vous souhaitez transférer des fonds doit être un compte téléphonique interurbain SmartReach. Le montant sera transféré en entier, de ce compte vers votre compte. Veuillez vous assurer d'avoir la permission du détenteur du compte avant de faire créditer votre compte. SmartReach ne remboursera aucun montant, et n'est pas garante des sommes créditées sans le consentement du détenteur du compte.

5.2. Options d'appel

Message indiquant le nombre de minutes restantes

Vous pouvez activer la fonction de message vocal indiquant le nombre de minutes restantes. Chaque fois que vous ferez un appel en utilisant le service téléphonique interurbain SmartReach, notre système vous indiquera le solde de votre compte.

Composition en une étape

Entrez le ou les numéros de téléphone, comme votre numéro à domicile ou votre numéro de cellulaire, à partir duquel ou desquels vous prévoyez faire souvent des appels interurbains, grâce au service téléphonique interurbain SmartReach. Les numéros que vous entrez pour la composition en une étape seront automatiquement enregistrés et reconnus par notre système. Vous n'aurez donc pas à entrer votre NIP chaque fois que vous entrez votre code d'accès. Cliquez sur « Ajouter » pour entrer un numéro à partir duquel vous prévoyez faire souvent des appels interurbains.

Note : Les numéros que vous entrez ne peuvent contenir que des chiffres (ex. : 4162146363).

Composition abrégée

L'option « Composition abrégée » vous permet d'enregistrer des compositions abrégées à deux chiffres, pour faire rapidement vos appels interurbains. Cliquez sur « Ajouter », entrez le numéro interurbain que vous souhaitez enregistrer et choisissez un nombre entre 10 et 99, inclusivement. Vous pouvez stocker 90 compositions abrégées.

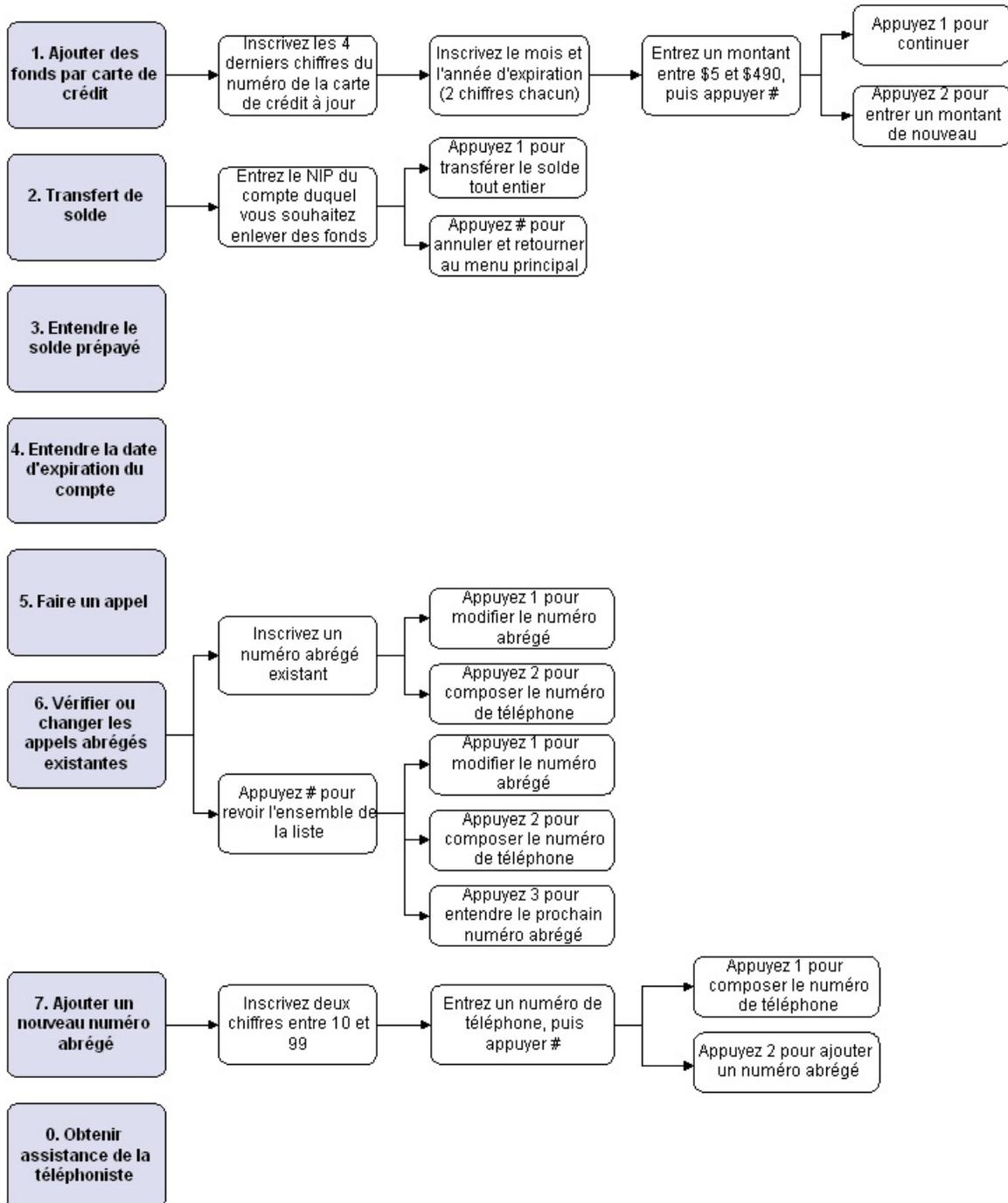
Note : Les numéros que vous entrez ne peuvent contenir que des chiffres (ex. : 4162146363).

5.3. Offres spéciales

Afin de témoigner toute notre reconnaissance envers nos clients, nous ferons de temps en temps des offres spéciales et des promotions. Soyez à l'affût des offres spéciales sur le Portail client.

6.0 Portail vocal

Le Portail vocal vous permet de gérer votre compte à l'aide d'un téléphone à clavier Touch-Tone. En composant votre code d'accès local, vous avez accès aux mêmes options que celles offertes par le Portail client en ligne. Le diagramme suivant montre le menu du Portail vocal.



7.0 Nos coordonnées

Merci d'avoir choisi le service interurbain SmartReach. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou commentaires.

Adresse courriel : support@smartreach.ca

Nombre de support à la clientèle :

	Anglais	Français
Toronto	416-987-2999	416-883-2805
Hamilton	905-570-8789	905-390-0623
Montreal	514-380-5407	514-380-5406
Ottawa	613-380-3005	613-380-3004
Quebec City	418-380-6005	418-380-6004
Outside areas	1-877-500-6363, opt. 2	