

Le téléphone et moi

je maîtrise le Minitel

- numéros
- annuaires
- prix
- facturation
- contrôle

QU'EST-CE QUE LE MINITEL ?

Le Minitel est un terminal qui me permet d'accéder à l'Annuaire Electronique de France Télécom et à de très nombreux services diffusés par des fournisseurs indépendants (météo, banque, services sociaux, spectacles, jeux, etc...)

France Télécom est seulement gestionnaire du réseau téléphonique. Il n'agit ni sur le contenu ni sur les prix des services des fournisseurs indépendants.

Pour accéder à ces services, il me suffit d'un Minitel (distribué par les Agences France Télécom) ou d'un micro-ordinateur équipé du navigateur i-minitel ou d'une carte Minitel.

Je reconnais facilement un n° Minitel

- C'est un numéro à 4 chiffres commençant par 36 et suivi d'un code de service alphabétique.
- Ou un numéro à 10 chiffres commençant par 08 36, suivi d'un numéro compris entre 24 et 29 puis des quatre chiffres correspondant au service demandé. Egalement les numéros commençant par 08 36 05 suivi des quatre chiffres du service qui sont les Numéros Verts Télétel.

JE CHERCHE LE NUMÉRO D'UN SERVICE MINITEL

Directement sur mon Minitel

Je peux effectuer une recherche directement sur la page d'accueil : dans la zone de saisie du code de service, je tape ma demande et j'appuie sur la touche "Guide".

Je peux aussi accéder au guide en ligne "Pages M". J'appuie sur la touche "Guide" de la page d'accueil. "Pages M" m'offre alors 2 possibilités :

- taper directement ma demande puis "Envoi" ;
- faire une recherche par code ou par thème.

Sur "Pages M", je peux également avoir des compléments d'information sur les prix et les services Minitel.

Cette recherche coûte 0,37 F ou 0,06 € TTC la minute (- 50 % en heures creuses).

Dans la publicité des fournisseurs de services

De nombreux fournisseurs de services font la promotion de leur numéro Minitel dans la presse, par le biais d'annuaires ou de guides, à la radio, à la télévision.

Le prix de la communication et le nom de l'éditeur du service doivent être indiqués.

QUE ME COÛTENT LES COMMUNICATIONS MINITEL ?

Un seul prix pour toute la France

Le prix inclut à la fois l'usage du réseau téléphonique et la rémunération du fournisseur de services. France Télécom facture la totalité puis reverse au fournisseur la part qui lui revient.

Mais variable selon le service consulté

- La connexion à un service Minitel est de 0,12 F ou 0,02 € TTC. Puis le prix de la communication est fonction d'un prix à la minute.
- Le numéro d'accès Minitel détermine le prix.
- A chaque numéro d'accès Minitel correspondent des paliers tarifaires différents selon le service demandé (indiqués par la lettre "t" suivie d'un nombre - voir tableaux pages 8 et 9).
- Quelques paliers bénéficient des avantages horaires.
- La communication est facturée par unités indivisibles de 0,74 F ou 0,09 € TTC.

Les services en heures creuses

- Les services en 3614 et certains services en 3615 réduisent le prix des consultations de 50 %, en semaine de 19 heures à 8 heures, pendant le week-end et les jours fériés *.
- Ces services sont signalés par une astérisque dans les "Pages M".

** La réduction s'applique dès la première unité.*

Pour connaître le prix qui va m'être appliqué

- Je consulte la documentation du fournisseur de services.
- En début de consultation d'un service, son prix apparaît sur le premier écran en toute première ligne.
- Pour avoir le prix de ma consultation qui s'affiche en continu, j'appuie une fois sur la touche "Sommaire" avant de taper le code du service.
- En fin de consultation, je peux aussi appuyer une fois sur la touche "Sommaire" pour obtenir le coût de la communication que je viens de passer.

TARIFICATION

Les paliers tarifaires

A chaque numéro Minitel correspond un ou plusieurs paliers tarifaires "t" selon le service consulté :

N° Minitel	Connexion	Palier tarifaire
3611	—	3 mn gratuites puis t2
3613	—	t1 - t3
3614	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t20 - t22
3615	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	2 - t3 - t22 - t23 - t31 - t32 - t33 - t34 - t35 - t36 - t43 - t44
3616	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t34 - t36
3617	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t44 - t46 - t60
3623	— 0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t0 t2 - t3 - t22 - t23 - t31 - t32 - t33 - t34 - t35 - t36 - t43 - t44 - t46 - t60 - t70
08 36 05 ...	—	t0
08 36 24 ...	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t20 - t22
08 36 25 ...	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t3 - t22 - t23 - t31 - t32 - t33 - t34 - t35 - t36 - t43 - t44
08 36 26 ...	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t34 - t36
08 36 27 ...	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t2 - t44 - t46 - t60
08 36 28 ...	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t60
08 36 29 ...	0,12 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	t70

Les prix par palier

A chaque palier tarifaire "t" correspond un prix spécifique :

Palier tarifaire	Prix par minute	Reversé au fournisseur	Part France Télécom
t0	0,00 ^F ou 0 ^{€TTC}	—	—
t1*	0,13 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	—	0,13 ^F ou 0,02 ^{€TTC}
t2	0,37 ^F ou 0,06 ^{€TTC}	—	0,37 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t3*	0,25 ^F ou 0,04 ^{€TTC}	—	0,25 ^F ou 0,04 ^{€TTC}
t20*	0,37 ^F ou 0,06 ^{€TTC}	—	0,37 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t22*	0,45 ^F ou 0,07 ^{€TTC}	0,16 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	0,29 ^F ou 0,05 ^{€TTC}
t23	0,45 ^F ou 0,07 ^{€TTC}	0,16 ^F ou 0,02 ^{€TTC}	0,29 ^F ou 0,05 ^{€TTC}
t31*	0,84 ^F ou 0,13 ^{€TTC}	0,47 ^F ou 0,07 ^{€TTC}	0,37 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t32	0,84 ^F ou 0,13 ^{€TTC}	0,47 ^F ou 0,07 ^{€TTC}	0,37 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t33	0,99 ^F ou 0,15 ^{€TTC}	0,61 ^F ou 0,09 ^{€TTC}	0,38 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t34	1,00 ^F ou 0,15 ^{€TTC}	0,61 ^F ou 0,09 ^{€TTC}	0,39 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t35*	1,28 ^F ou 0,20 ^{€TTC}	0,89 ^F ou 0,14 ^{€TTC}	0,39 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t36	1,28 ^F ou 0,20 ^{€TTC}	0,89 ^F ou 0,14 ^{€TTC}	0,39 ^F ou 0,06 ^{€TTC}
t43*	2,21 ^F ou 0,34 ^{€TTC}	1,72 ^F ou 0,26 ^{€TTC}	0,49 ^F ou 0,08 ^{€TTC}
t44	2,21 ^F ou 0,34 ^{€TTC}	1,72 ^F ou 0,26 ^{€TTC}	0,49 ^F ou 0,08 ^{€TTC}
t46	3,46 ^F ou 0,53 ^{€TTC}	2,82 ^F ou 0,43 ^{€TTC}	0,64 ^F ou 0,10 ^{€TTC}
t60	5,53 ^F ou 0,84 ^{€TTC}	4,73 ^F ou 0,72 ^{€TTC}	0,80 ^F ou 0,12 ^{€TTC}
t70	9,14 ^F ou 1,39 ^{€TTC}	8,02 ^F ou 1,22 ^{€TTC}	1,12 ^F ou 0,17 ^{€TTC}
* Prix bénéficiant des réductions par tranche horaire			

JE CONTRÔLE MA CONSOMMATION

Par ma facture bimestrielle

Je trouve le récapitulatif de mes communications Minitel avec le montant correspondant.

- Si j'ai demandé la "Facture Détaillée" gratuite, je connais le détail, la date, le début, la durée et le prix de chaque appel.

En temps réel sur mon Minitel

A la fin de la consultation d'un service, je peux connaître le montant de ma communication en appuyant d'abord une fois sur la touche "Connexion/Fin" puis une fois sur la touche "Sommaire".

Pour ma protection

La communication s'interrompt automatiquement au bout de cinq minutes sans interactivité.

Je peux verrouiller l'accès au Minitel

- Avec les services "Accès Sélectif Modulable" ou "Accès Sélectif Télématique Kiosque", je peux également interdire de façon provisoire ou permanente l'accès au Minitel tout en conservant l'usage de ma ligne.

Ces services sont gratuits.

- Certains Minitels ont une fonction me permettant de protéger l'usage de ma ligne en ne laissant l'accès libre qu'à quelques services ou en exigeant un mot de passe.

Je reste vigilant

Les relations avec les fournisseurs de services sont régies par des contrats qui incluent des recommandations en matière de déontologie.

Cette garantie ne m'empêche pas de rester attentif.

- Je vérifie que le prix annoncé dans les publicités des serveurs correspond au tarif publié par France Télécom.
- Je fais attention aux services qui renvoient vers d'autres services et me méfie des services qui ont des pages inutiles ou des graphismes trop nombreux qui ralentissent et renchérissent la communication.
- Je surveille le temps de connexion avec les services dont les prix sont les plus élevés.

- **Attention**, pour accéder à des services par micro-ordinateur, il faut parfois télécharger un logiciel ou installer un CD-Rom. Dans certains cas, je suis invité à couper ma connexion à Internet via mon fournisseur d'accès habituel, à éteindre mon modem et à relancer la communication à partir du logiciel que je suis en train de télécharger. Je suis alors sur le Kiosque Micro. **La connexion m'est facturée au prix d'un appel vers ce réseau, qui est plus cher que celui de mon fournisseur d'accès *** ; lorsque je poursuis ma consultation vers des sites gratuits de l'Internet en tapant de nouvelles adresses, je reste sur le réseau Kiosque par lequel je suis arrivé, et je continue à payer la communication au prix de ce service.

**** Selon l'éditeur, c'est le prix d'un appel vers Audiotel, le prix d'un appel vers le Kiosque Micro (numéro commençant par 08 36 01) ou le prix d'un appel vers l'international (numéro commençant par 0.0).***

- Pour éviter de surfer sur Internet via le Kiosque Micro :
 - je pense bien à me déconnecter (débrancher mon modem) après la consultation du serveur Kiosque Micro pour couper la communication via ce réseau puis me connecter par le fournisseur d'accès habituel ;
 - je supprime de mon micro-ordinateur le logiciel incriminé et je désinstalle le cas échéant l'icône du serveur Kiosque Micro (certaines icônes de serveurs du Kiosque Micro ressemblent à des icônes de fournisseur d'accès Internet).

EN CAS DE RECLAMATION

- Si ma réclamation porte sur ma facture, je m'adresse à mon agence France Télécom.
- Si elle concerne le contenu du service Minitel ou Kiosque Micro :
 - je m'adresse au fournisseur dont les coordonnées doivent apparaître dans tout support de promotion du service.
 - je peux m'adresser au Conseil Supérieur de la Télématique - 20 avenue de Ségur - 75007 Paris.

Pour plus d'information

- J'appelle gratuitement de chez moi mon agence France Télécom au 10 14
- Je tape 36 14 France Télécom sur mon Minitel
(0,12 F ou 0,02 € TTC la connexion puis 0,37 F ou 0,06 € TTC la minute)
- Je me connecte sur Internet :
<http://www.francetelecom.com>



Les guides du consommateur

Branche Distribution/DDS/DCSNC

6, place d'Alleray - 75505 Paris Cedex 15

adresse e-mail : snc.snc@francetelecom.com

minitel : 3614 FTSNC

(0,12 F ou 0,02 € TTC la connexion puis 0,37 F ou 0,06 € TTC la minute)

N° Vert Service National Consommateurs : 0800 270 270