

FAQ's

1. Utilisation Clearview Online

- Le message "Identifiant incorrect" apparaît sur mon écran quand j'essaie de me connecter sur Clearviewonline, où se trouve mon identifiant?

Votre identifiant correspond à votre numéro client qui est inscrit dans le bloc de références en haut à gauche de votre dernière facture téléphonique.



- Pourquoi et comment activer les fenêtres pop-up ?

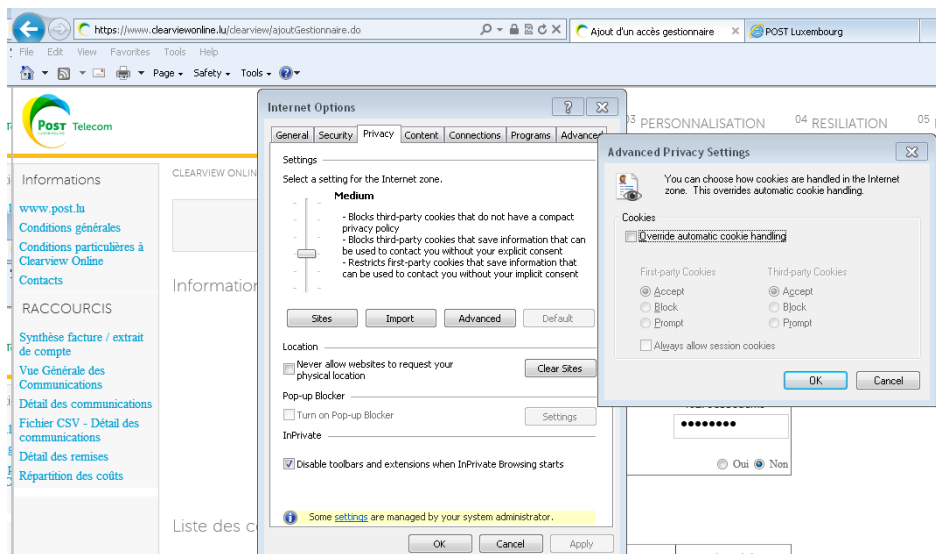
Des informations utiles sont communiquées par le biais de fenêtres pop-up. Ces fenêtres sont généralement bloquées au moyen d'un logiciel tiers, souvent présenté sous forme de barre d'outils (toolbar) intégré à votre navigateur. Si vous disposez d'un tel logiciel vous devrez le désactiver ou autoriser les fenêtres pop-up pour le site Clearview Online.

Certains navigateurs disposent de bloqueurs de pop-up intégrés. Si vous utilisez un navigateur de ce type, vérifiez dans le menu "Tools" > "Options" que votre navigateur est bien configuré de façon à accepter les fenêtres pop-up.

- L'écran "Votre session a expiré." apparaît dès que j'essaie de naviguer dans Clearview Online. Pourquoi et comment activer les "cookies" ?

Les informations concernant votre session sont gérées dans un fichier texte envoyé par le serveur appelé "cookie", il est donc nécessaire d'activer leur gestion par votre navigateur.

Ces réglages peuvent varier en fonction de votre navigateur et de votre niveau de sécurité. Par exemple sur Internet Explore , dans le menu "Tools" > "Internet Options" , sélectionnez l'onglet "Privacy", cliquez sur le bouton "Advanced..." et vérifiez que l'option y figurant est bien désactivée.



- **Je viens de me connecter sur Clearview Online pour la première fois et je ne vois pas de données, pourquoi ?**

C'est normal, la mise en ligne des données de facturation n'est pas rétroactive, ce qui signifie que vous ne pourrez consulter vos données que le mois suivant votre inscription.

- **Est-ce que je peux changer le mot de passe que j'ai reçu par courrier?**

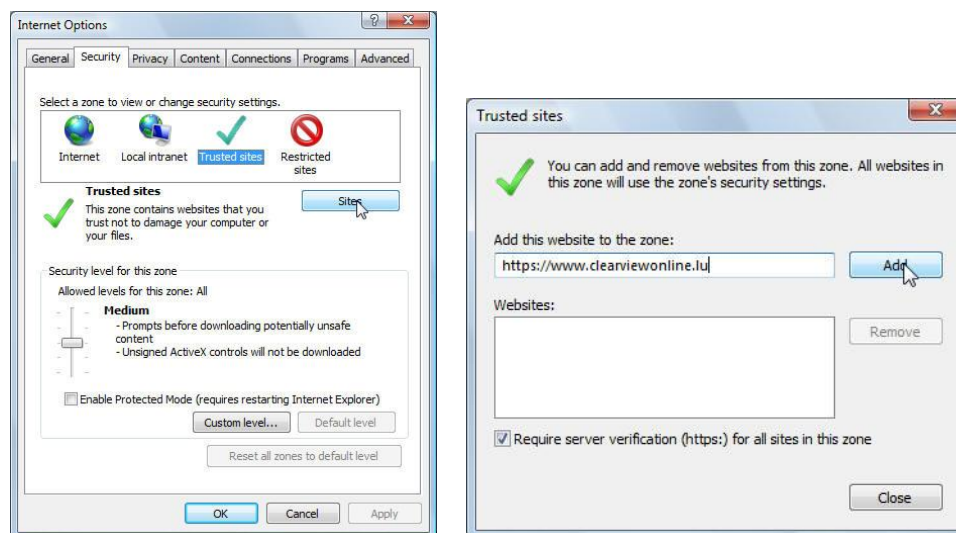
Oui, bien sûr. Lors de la première connexion, il vous est proposé de changer votre mot de passe. Attention: il est important que vous choisissiez un code ayant entre 8 et 10 caractères (pour votre sécurité, nous vous conseillons un code alphanumérique). Dans le cas où vous souhaiteriez changer le mot de passe plus tard, vous pouvez le faire par le biais du menu "Personnalisation" et ensuite "Changement du mot de passe".

- **Que faire si mon compte est désactivé?**

Pour des raisons de sécurité votre accès est automatiquement bloqué suite à la saisie successive d'un mot de passe erroné. Vous devez donc demander un nouveau mot de passe en cliquant sur "commande d'accès".

- **Je me trouve à la page "Synthèse facture/extrait de compte" et souhaite avoir des informations plus approfondies sur le trafic. Comment faire?**

- Sur tous les rapports se trouvent des icônes qui permettent d'afficher les données plus en détail. Exemple: sur la page "Synthèse facture/extrait de compte" se trouvent les icônes suivantes: graphique coût par compte, graphique type de produits et rapport de répartition des coûts.
 - Vous pouvez également cliquer sur les champs soulignés qui correspondent à des liens. Exemple: en cliquant sur le champ "Total communications" apparaît la vue générale des communications.
- **J'utilise Internet Explorer et je n'arrive pas à télécharger de fichier CSV. Comment faire?**
 - Ajoutez le site Clearview Online dans la liste des sites de confiance. A partir du menu "Tools" > "Internet Options", choisissez l'onglet "Security" et sélectionnez "Trusted Sites", cliquez sur "Sites" et ajoutez <https://www.clearviewonline.lu> dans la zone de confiance.



- **Comment me retrouver dans le site Clearview Online?**
 - Sur la page "Synthèse facture/extrait de compte" la rubrique "Guide Utilisateur" vous donne toutes les indications nécessaires pour vous repérer dans Clearview Online et retrouver toutes les informations qui vous intéressent.
 - Dans le menu, le lien "Plan de Site" vous permet de visualiser quelle page se situe à quel endroit et comment y accéder.
- **Est-ce que je peux donner accès à mes comptes à d'autres personnes ?**
- Si vous disposez de plusieurs comptes de facturation, vous pouvez donner un droit d'accès à un ou plusieurs de ces comptes aux personnes de votre choix. Le menu Gestionnaire vous permet de créer et de gérer vous-même ces accès.
- **Quelle est la durée de disponibilité des données de facturation sur le site?**
- Les données de facturation d'un mois peuvent être consultées pendant les 3 mois suivants, puis elles sont remplacées par les nouvelles.

Les factures sous format .pdf sont, par contre, disponibles pendant 12 mois.

- **Comment savoir que mes données de facturation ont été mises à jour ?**

Les notifications par e-mail ou SMS, auxquelles vous pouvez souscrire gratuitement par le biais du menu "Personnalisation", "Modification options de la facture", vous permettent d'être informé dès que les nouvelles données ont été mises en ligne.

- **Je ne souhaite plus recevoir ma facture papier, comment faire pour la résilier ?**

Si vous avez souscrit à la notification par SMS ou e-mail, vous pouvez supprimer votre facture papier en vous rendant à l'option "Modification options de la facture" dans le menu "Personnalisation".

- **Comment supprimer la facture détaillée ?**

Si vous recevez actuellement une facture détaillée, vous n'en avez plus besoin car avec Clearview Online, tous vos appels sont détaillés dans les rapports et fichiers téléchargeables. Vous pouvez la supprimer en vous rendant à l'option "Modification options de la facture" dans le menu "Personnalisation".

2. Terminologies et abréviations

Détail de la facture

ALR	Alarme
COM	Commobil
CTV	Antenne Collective
CVO	Clearview Online
CVW	Clearview
DIS	Plan de Remise
DLI	D-Line
ETN	Accès Ethernet
GUL	Gulliver
IEM	Internet Email
INE	Internet Access
IPV	Services IP/VPN
LAI	Libre Appel Internat.
LAN	Libre Appel national
LAU	Libre Appel Universel
LLI	Voies louées Internat.
LLN	Voies louées nation.
LXP	Luxpac
MAT	Vente Matériel
PAG	Sémaphone
RAI	Racc. Immeuble
SCC	SecureConnect
SHD	IP-Access
SLA	Contrat maintenance

TLF	Téléphone
TLX	Telex
TVS	TV-Surf
VPN	Services VPN
90x	Services 900/901/905

Détail des communications

mobPOST VM	Appel vers une boîte vocale (VoiceMail) mobile POST
Nat.Autre	Appel vers numéro national fixe d'un autre opérateur
Nat.POST	Appel vers numéro national fixe POST

Unités de mesure

Ap	Appels
Kb	Kilo-bytes
Mb	Méga-bytes
Mn	Minutes
Ms	Messages
Sg	Segments de 64 oct.

Type période

A	Avoisinante (appels internationaux dans les zones voisines)
F	Appel à Prix Fixe
G	Internet Flat Rate Week-end Période Réduite
H	Internet Flat Rate Week-end Période Supplémentaire
M	Appel facturé par Opérateur
P	Période Pleine (lu-ve de 08:00 à 19:00)
R	Période Réduite (lu-ve de 19:00 à 08:00, week-ends et jours fériés légaux)
S	Internet Période Réduite Supplémentaire
Z	GPRS
O	Période Gratuite (20:00 à 8:00, week-ends et jours fériés légaux)
K	Prix Fixe Promotionnel

3. Données de facturation

• Qu'est-ce-que le roaming ?

Les appels en roaming sont des appels effectués ou reçus sur un réseau étranger, et ils sont facturés à des prix différents des appels nationaux (voir "Liste de prix des services de télécommunication").

- **Forfait soir et Week-end :**

Du lundi au vendredi de 19.00 à 8.00 ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés 24h/24, vous pouvez téléphoner sans limite vers les numéros fixes nationaux EPT et vers LUXGSM.

- **Montants facturés**

Le montant facturé réellement est indiqué sous la rubrique « montant » et non sous la rubrique « prix unitaire » qui indique le prix HT par mois entier.

- **Appels non-aboutis & facturés**

Les appels aboutissant à un répondeur ou à un fax, même si l'interlocuteur ne répond pas ou si le fax ne peut être transmis suite à des problèmes techniques, donnent lieu à l'établissement d'une communication facturée.

Il en est de même s'il s'agit d'un mauvais fonctionnement de tout autre équipement terminal connecté à notre réseau.

- **Flat Rate Week-end**

Surfez le week-end sans payer de communications. Si vous êtes abonné à ce service vous devez vous connecter à Internet via l'accès 9007 0705.