

# Foire aux questions sur l'application Bell Télé

## Pour commencer :

1. Q : Qu'offre l'application Bell Télé?

R : L'application Bell Télé offre du contenu en direct et sur demande sur les téléphones intelligents ou les tablettes compatibles.

Le contenu disponible varie selon ce qui suit :

- Si vous êtes abonné au service Bell Télé (FIBE ou Satellite)
- Si vous avez un compte Bell Mobilité ou Virgin Mobile

Pour savoir quels sont les appareils compatibles, veuillez vous rendre à l'adresse [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile).

2. Q : Puis-je utiliser l'application Bell Télé à l'extérieur du Canada?

R : Non. Le contenu de l'application est limité à une utilisation au Canada seulement.


3. Q : Pourquoi ma connexion réseau est-elle importante?

R : En raison des restrictions liées aux droits de diffusion, la disponibilité du contenu peut varier selon le type de connexion réseau que vous avez (p. ex., réseau mobile de Bell Mobilité et de Virgin Mobile ou réseau Wi-Fi).

4. Q : Comment savoir à quel réseau je suis connecté?

R : En plus de pouvoir vous fier aux indicateurs affichés dans le haut de l'écran de votre appareil mobile, vous pouvez vérifier l'état de la connexion sous l'onglet « Paramètres » du menu « État » de l'application Bell Télé.

5. Q : Comment savoir à quel contenu j'ai accès?

- R : Lorsqu'une chaîne ou une émission comporte une icône , cela indique que le contenu n'est pas disponible. Si vous sélectionnez l'icône, vous en connaîtrez la raison. Cette situation est attribuable à l'une des raisons ci-après : Vous n'êtes pas un client de Bell Mobilité/membre de Virgin Mobile/client de Bell Télé. Rendez-vous à l'adresse [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile) pour en savoir plus.
- Votre abonnement ne comprend pas cette chaîne.
- Vous n'avez pas ouvert votre session en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe MonBell.



- Les paramètres de géolocalisation ne sont pas correctement activés.
- En raison des restrictions relatives aux droits de diffusion, le contenu peut être disponible qu'au moyen de certaines connexions seulement (à domicile/Wi-Fi/mobiles).
- Des contrôles parentaux sont réglés à une cote plus élevée que le contenu qu'on tente de visionner.

**6. Q : Pourquoi est-ce que je peux utiliser les fonctions de pause, de recul et d'avance rapide pour certaines vidéos, mais pas pour d'autres?**

R : Certains droits de diffusion peuvent empêcher l'utilisation des fonctions de pause, de recul et d'avance rapide pour certains programmes.

**7. Q : Pourquoi les signaux en direct sont-ils parfois interrompus ou visés par une restriction de diffusion?**

R : Le contenu est soumis à diverses restrictions relatives aux droits et aux régions. En raison de ces restrictions, il se peut que certains événements ou certaines émissions ne soient pas disponibles.

**8. Q : Pourquoi la qualité d'image fluctue-t-elle?**

R : La qualité vidéo de l'application Bell Télé peut varier énormément en fonction de la qualité de votre connexion réseau. Si vous êtes dans un secteur où la puissance du signal est faible (p. ex., dans un immeuble ou un endroit souterrain), la qualité de l'image diminuera afin d'éviter toute interruption de service.

**9. Q : Puis-je connecter mon téléphone intelligent ou ma tablette à un téléviseur ou à un autre écran externe pour regarder mon contenu?**

R : Non. L'application Bell Télé ne permet pas de diffuser et de regarder du contenu sur des écrans autres que celui d'un téléphone intelligent ou d'une tablette. Ce qui comprend le fait de tenter d'établir une connexion à des appareils, notamment à l'aide de l'application AirPlay d'Apple, de Chromecast ou de câbles de sortie HDMI.

**10. Q : Le message suivant s'affiche : « Impossible de déterminer votre position. Vérifiez que les services de localisation sous les paramètres sont activés [3304]. » Qu'est-ce que cela signifie?**

R : Cela signifie que votre appareil ne peut pas être géolocalisé sur le réseau en raison de votre emplacement. Les utilisateurs d'appareils dotés du système d'exploitation Android 4.1 ou d'une version ultérieure doivent accéder à l'onglet « Paramètres », puis à « Position » afin de vérifier que le mode sélectionné est



« Haute précision ». Pour tous les autres appareils, réinitialisez vos paramètres de géolocalisation en les désactivant, puis en les réactivant.

**11. Q. Quel volume de données vais-je utiliser sur le réseau mobile?**

R. 60 minutes de visionnement vidéo représentent environ 360 Mo. Ce volume varie en fonction de la qualité vidéo. En ce qui a trait à l'utilisation du réseau Wi-Fi, des frais d'utilisation excédentaires peuvent s'appliquer à votre forfait Internet. Si vous êtes un client de Bell Internet, vous pouvez consulter votre historique d'utilisation du service Internet en allant au [www.bell.ca/monutilisationinternet](http://www.bell.ca/monutilisationinternet) et en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe MonBell.

**12. Q : Est-il possible de sauter une annonce pendant le visionnement?**

R : Non. Il n'est pas possible de sauter les annonces pendant le visionnement du contenu. Quand vous utilisez les fonctions d'avance rapide ou de recul, vous verrez l'annonce la plus proche de l'endroit où vous reprenez le visionnement. Si vous avez déjà visionné cette annonce, il n'y aura pas de reprise de sa lecture.

## Clients Bell Télé

**13. Q : Quel type de contenu puis-je visionner sur l'application Bell Télé?**

R : En tant que client de Bell Télé, vous pouvez regarder, au moyen d'une connexion Wi-Fi, certains événements en direct et sur demande diffusés sur les chaînes auxquelles vous êtes abonné. Si vous êtes également un client de Bell Mobilité ou un membre de Virgin Mobile et que vous êtes abonné à une option Télé mobile, vous pouvez regarder en grande partie cette programmation sur le réseau mobile. Des frais de transmission de données peuvent s'appliquer.

**14. Q : De quoi ai-je besoin pour accéder à mon contenu Bell Télé sur un téléphone intelligent ou une tablette?**

R : Voici ce dont tout client de Bell Télé a besoin :

- Abonnement à Bell Télé.
- Nom d'utilisateur et mot de passe d'ouverture de session dans le portail MonBell (si vous n'avez pas ces données, visitez [bell.ca/inscription](http://bell.ca/inscription) pour créer un profil MonBell).
- Appareil sans fil compatible connecté à un réseau Wi-Fi; pour consulter la liste complète des appareils sans fil compatibles, visitez [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile) ou [virginmobile.ca/telephones](http://virginmobile.ca/telephones).



- Option Télé mobile de Bell Mobilité ou de Virgin Mobile pour avoir accès au contenu sur le réseau mobile.

**15. Q : Comment puis-je accéder à mon contenu Bell Télé?**

- De l'application, ouvrez une session au moyen de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe MonBell, sous « Paramètres ».
- Si vous êtes abonné aux services Bell Internet et Bell Télé, votre session sera automatiquement ouverte par l'intermédiaire de votre service Bell Internet à domicile.
- Vous devrez d'abord vous assurer que vos comptes sont associés; veuillez ouvrir une session dans MonBell pour associer votre compte Bell Télé : [bell.ca/session](http://bell.ca/session).
- Sélectionnez votre chaîne, votre émission de télé, votre film ou votre événement en direct préféré pour en commencer le visionnement.

**16. Q : Comment puis-je créer un profil MonBell?**

R : Si vous êtes un nouveau client de Bell, vous recevrez un courriel d'inscription au portail MonBell dans un délai de deux jours ouvrables. Si vous êtes déjà un client de Bell, visitez [bell.ca/inscription](http://bell.ca/inscription). Vous aurez besoin de l'un des renseignements suivants :

- Numéro de compte figurant sur votre facture
- Numéro de téléphone Bell Mobilité
- Code d'utilisateur de Bell Internet (c.-à-d. votre numéro b1)
- Numéro de compte de Bell Télé (commence par 8455)

**17. Q : Vais-je devoir payer des frais pour visionner mon contenu de l'application Bell Télé?**

R : Dans le cadre de leur abonnement, les clients de Bell Télé obtiennent un accès illimité à leurs chaînes de Bell, que ce soit sur réseau Wi-Fi (au domicile ou à l'extérieur de celui-ci). Des frais d'utilisation de données excédentaires sur réseau Wi-Fi peuvent s'appliquer à votre forfait Internet ou être appliqués par votre fournisseur d'accès Wi-Fi. Si vous êtes un client de Bell Internet, vous pouvez consulter votre historique d'utilisation du service Bell Internet au [www.bell.ca/monutilisationinternet](http://www.bell.ca/monutilisationinternet).

**18. Q : Est-ce que je peux regarder ma programmation sur un réseau mobile?**

R : Seuls les clients de Bell Mobilité ou les membres de Virgin Mobile abonnés à l'option Télé mobile peuvent accéder au contenu sur le réseau mobile. Une option est offerte à 5 \$ par mois. L'utilisation est déduite de votre forfait de données actuel.



L'option Télé mobile à 5 \$ vous donne également accès à plus de 40 chaînes en direct et sur demande, qu'elles fassent partie ou non de votre abonnement à Bell Télé. Vous pouvez obtenir cinq heures d'utilisation sur réseau Wi-Fi pour des chaînes de Télé mobile NON comprises dans votre abonnement au service de télé (utilisation excédentaire sur réseau Wi-Fi facturée à 3 \$/heure). Visitez [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile) pour plus de détails.

**19. Q : Je suis client de Bell Télé et Bell Mobilité/membre de Virgin Mobile. Pourquoi est-ce que je reçois un avis indiquant que j'ai atteint 90 % de ma limite d'utilisation sur réseau Wi-Fi?**

R : Vous pouvez visionner le contenu des chaînes et émissions incluses dans votre forfait Bell Télé sur réseau Wi-Fi. Le contenu offert dans le cadre de l'option Télé mobile (c.-à-d. non inclus dans votre forfait Bell Télé) sera déduit des cinq heures comprises. Si vous dépassez le nombre d'heures comprises, l'utilisation excédentaire sera facturée à 3 \$/heure.

**20. Q : J'ai Bell Télé à la maison, mais je ne suis pas un client de Bell Mobilité ni un membre de Virgin Mobile. Puis-je regarder des émissions et des films sur mon téléphone intelligent ou ma tablette non Bell?**

R : Oui. Vous pouvez regarder des émissions et des films sur votre téléphone intelligent ou votre tablette compatible sur réseau Wi-Fi, mais pas sur le réseau mobile.

**21. Q : Est-ce que l'application Bell Télé me permet de regarder toute ma programmation Bell Télé?**

R : Vous pouvez regarder certaines chaînes comprises dans votre forfait Bell Télé sur votre téléphone intelligent ou votre tablette. Bell s'efforce constamment de vous offrir le meilleur contenu disponible. Visitez [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile) pour consulter la liste des chaînes actuellement disponibles sur l'application Bell Télé.

Pour consulter la liste des chaînes comprises dans l'option Télé mobile, visitez [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile). Pour consulter vos chaînes Bell Télé, **rendez-vous à [bell.ca/session](http://bell.ca/session) et cliquez sur « Mon service et ma programmation »**. Vous pouvez également vérifier la programmation à laquelle vous avez accès dans l'application, sous « Paramètres », puis « Mes chaînes ».

**22. Q : Est-ce que je peux reprendre le visionnement de contenu sur demande commencé avec mon service Télé FIBÉ sur l'application Bell Télé?**



R : Oui. Vous pouvez reprendre le visionnement d'un certain contenu sur demande sur votre téléphone intelligent ou tablette, quand vous le voulez. De même, vous pouvez reprendre le visionnement du contenu interrompu sur votre téléphone intelligent ou tablette sur votre téléviseur Télé FIBÉ. Assurez-vous que vos comptes sont associés en ouvrant une session dans MonBell. Pour associer votre compte, visitez [bell.ca/session](http://bell.ca/session).

**23. Q : Est-ce que je peux reprendre le visionnement de contenu sur demande commencé avec mon service Télé Satellite sur l'application Bell Télé?**

R : Non. Cependant, vous pouvez reprendre le visionnement d'un certain contenu sur demande sur votre téléphone intelligent ou votre tablette, quand vous le voulez. Certains droits de diffusion peuvent restreindre l'utilisation des fonctions de pause, de recul et d'avance rapide sur votre téléphone intelligent ou votre tablette. Assurez-vous que vos comptes sont associés en ouvrant une session dans MonBell. Pour associer votre compte, visitez [bell.ca/session](http://bell.ca/session).

**24. Q : Je visionne actuellement du contenu sur mon téléphone intelligent/ma tablette et je veux en poursuivre le visionnement sur mon téléviseur avec le service Télé FIBÉ. Comment faire?**

R : Vous devez faire ce qui suit :

- Quittez l'application sur votre téléphone intelligent ou tablette pendant le visionnement du contenu.
- Sélectionnez le contenu que vous regardiez avec l'application Bell Télé pour en poursuivre le visionnement sur votre téléviseur Télé FIBÉ. Le service met un « signet » à l'endroit où vous êtes rendu dans l'émission et fait une sauvegarde automatique sur votre récepteur toutes les cinq minutes. Il se pourrait toutefois que le visionnement de votre émission reprenne jusqu'à cinq minutes avant l'endroit où vous l'aviez interrompu.

**25. Q : Je regarde actuellement du contenu sur demande sur mon téléviseur Télé FIBÉ et je veux en reprendre le visionnement sur mon téléphone intelligent ou ma tablette. Comment faire?**

R : Vous devez faire ce qui suit :

- Passez à une autre chaîne ou à un autre contenu sur demande depuis votre téléviseur Télé FIBÉ.
- Sur votre téléviseur Télé FIBÉ, sélectionnez le contenu que vous regardiez avec l'application Bell Télé pour en poursuivre le visionnement.

**26. Q : J'ai de la difficulté à accéder à l'application Bell Télé avec mon nom d'utilisateur et mon mot de passe MonBell. Que dois-je faire?**



R : Si vous êtes un client de Bell Télé ou de Bell Mobilité, visitez [bell.ca/monbell](http://bell.ca/monbell) pour vérifier ou réinitialiser votre mot de passe.

**27. Q : Pourquoi suis-je incapable de reprendre le visionnement de contenu commencé sur mon téléphone intelligent ou ma tablette sur mon téléviseur Télé FIBE?**

R : Vérifiez si la chaîne est comprise dans votre forfait Télé FIBE en naviguant jusqu'au contenu en question sur votre récepteur. Si vous avez sélectionné ce contenu, mais que cela ne fonctionne toujours pas, tentez de redémarrer l'application.

**28. Q : Pourquoi est-ce que je n'arrive pas à visionner du contenu sur réseau Wi-Fi, alors qu'il est indiqué qu'il est disponible sur ce type de réseau?**

R : En raison de restrictions relatives aux droits de diffusion, du contenu peut n'être disponible qu'au moyen de votre réseau Wi-Fi à domicile. Vous pouvez visionner votre contenu une fois que vous êtes connecté au réseau approprié ou que vous sélectionnez une autre émission.

**29. Q : L'application Bell Télé affiche l'un des messages suivants : « Un autre utilisateur de votre compte regarde du contenu. Veuillez essayer de nouveau plus tard. » ou « Un autre utilisateur de votre compte regarde une émission diffusée sur cette chaîne. Veuillez réessayer plus tard. »**

R : Plus d'un utilisateur a ouvert une session sur leur appareil à l'aide des mêmes données de compte MonBell et regarde le même contenu sur la même chaîne. Vous devrez attendre que l'autre utilisateur ferme la session ou termine le visionnement du contenu avant de pouvoir le visionner à votre tour.

**30. Q : Une personne qui utilise l'application Bell Télé peut-elle être automatiquement connectée à mon compte lorsqu'elle est chez moi?**

R : Oui. Une personne qui dispose de l'application Bell Télé sur son téléphone intelligent ou sa tablette peut se connecter à votre réseau Wi-Fi par l'intermédiaire de votre service Bell Internet. Cela lui permet de visionner le contenu auquel vous avez accès. Assurez-vous toujours que la fonction de sécurité du réseau sans fil principal/invité de votre service Bell Internet est activée. Rendez-vous à l'adresse [bell.ca/soutien](http://bell.ca/soutien) pour connaître tous les détails.

## Clients de Bell Mobilité et membres de Virgin Mobile

**31. Q : À quel contenu ai-je accès si je suis un client de Bell Mobilité ou un membre de Virgin Mobile?**

R : Accédez à plus de 40 chaînes en direct et sur demande et à tout autre contenu auquel vous pouvez avoir accès si vous êtes également un client de



Bell Télé. Rendez-vous à l'adresse [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile) pour obtenir la liste des chaînes offertes dans le cadre du service Télé mobile.

**32. Q : Que me faut-il pour accéder à du contenu sur un téléphone intelligent ou une tablette?**

R : En tant que client de Bell Mobilité ou membre de Virgin Mobile, vous avez besoin de ce qui suit :

- Un appareil compatible sur le réseau de Bell Mobilité ou de Virgin Mobile (visitez [bell.ca/telemobile](http://bell.ca/telemobile) pour consulter la liste des appareils compatibles).
- Option Télé mobile à 5 \$ :
  - Profitez de plus de 40 chaînes en direct et sur demande.
  - Nous facturerons l'utilisation de données pour le visionnement sur le réseau mobile aux tarifs courants (en utilisant les données comprises dans votre forfait ou en appliquant les tarifs de données payables à l'utilisation).
  - Vous avez droit à cinq heures de visionnement sur réseau Wi-Fi; l'utilisation excédentaire est facturée à 3 \$/heure.

**33. Q : Comment vais-je savoir si j'ai atteint ma limite de cinq heures?**

R : Vous recevrez un message texte lorsque vous atteindrez 95 % de votre limite mensuelle de cinq heures de visionnement sur réseau Wi-Fi. De plus, vous recevrez une alerte lorsque vous atteindrez 90 % de cette limite mensuelle. Les clients qui utilisent la version 5.0 de l'application Bell Télé peuvent vérifier le compteur d'utilisation sous l'option « Temps de visionnement » de l'onglet « Paramètres ». Vous pouvez vérifier la version de l'application sous l'option « À propos de » de l'onglet « Paramètres » de l'application Bell Télé.

## Contrôle parental

**34. Q : Comment puis-je définir des contrôles parentaux dans l'application Bell Télé?**

R : Pour modifier/définir des contrôles parentaux dans l'application Bell Télé, accédez à l'onglet « Paramètres » et sélectionnez « Contrôles parentaux ». Vous devrez entrer votre nom d'utilisateur et mot de passe MonBell. Une fois la session ouverte, vous pouvez activer les contrôles parentaux et définir les cotes à bloquer. Les contrôles parentaux seront ensuite activés sur cet appareil et resteront les mêmes jusqu'à ce qu'ils soient modifiés ou désactivés





par l'utilisateur. Veuillez noter que les contrôles parentaux ne sont disponibles qu'avec la version 4.6 de l'application Bell Télé ou une version ultérieure.

**35.Q : Comment puis-je modifier ou désactiver mes contrôles parentaux?**

R : Si l'utilisateur sélectionne du contenu à accès restreint, le système lui demandera de désactiver les contrôles parentaux pour cette fois seulement ou de les modifier de façon permanente en entrant tout simplement ses données de compte MonBell. Les utilisateurs peuvent également modifier en tout temps les paramètres de leurs contrôles parentaux sous l'onglet « Paramètres ».

