

FAQ Utilisateur Final - Service Vocal

Table des matières

1.	Qu'est-ce que le Service Vocal ?.....	2
2.	Quels sont les avantages du Service Vocal ?.....	2
3.	Comment fonctionne le Service Vocal ?	2
4.	Qui peut recevoir les alertes ?.....	2
1.	Quelles sont les différences entre la surveillance via l'application DIAGRAL Secure, le service vocal et la télésurveillance ?	2
CONNEXION ET ACCÈS À VOTRE ESPACE		3
5.	Comment accéder à mon espace Atral Services ?	3
6.	Quels identifiants dois-je utiliser ?	3
7.	Je ne retrouve pas mes accès. Que faire ?.....	4
Cliquez sur mot de passe oublier.....		4
8.	Comment modifier mon adresse e-mail ou mon mot de passe ?	4
9.	Pourquoi ne vois-je pas le Service Vocal ?	4
SOUSCRIPTION AU SERVICE VOCAL		4
10.	Comment activer le Service Vocal ?.....	4
11.	Pourquoi me demande-t-on un numéro de téléphone ?	4
12.	Comment est vérifié mon numéro de téléphone ?.....	4
13.	Quel numéro dois-je enregistrer pour reconnaître les appels d'alerte ?	5
14.	Pourquoi dois-je enregistrer une carte bancaire ?	5
15.	Combien coûte le Service Vocal ?.....	5
GESTION DES CONTACTS		6
16.	Combien de contacts puis-je enregistrer ?	6
17.	Puis-je être mon propre contact d'alerte ?.....	6
18.	Puis-je modifier mes contacts ?	6
19.	Comment fonctionne l'ordre des appels ?.....	6
20.	Les alertes silencieuses fonctionnent-elles différemment ?	6
ALERTES ET NOTIFICATIONS.....		6
21.	Quels événements déclenchent un appel vocal ?	7
22.	Quels événements déclenchent uniquement un SMS ?.....	7
23.	Comment prendre en charge une alerte ?	7
24.	Que se passe-t-il si personne ne répond ?.....	7
GESTION DE L'ABONNEMENT		7
25.	Puis-je résilier le Service Vocal ?.....	7
26.	Que se passe-t-il si je résilie ?.....	7
27.	Qui contacter en cas de besoin ?	8

28. Puis-je contacter le support directement depuis mon espace Service Vocal ? 8

GÉNÉRALITÉS

1. Qu'est-ce que le Service Vocal ?

Le Service Vocal vous alerte automatiquement par appel vocal et SMS lorsqu'un événement est détecté sur votre système (intrusion, incendie, urgence médicale, alerte panique, etc.). Les contacts que vous avez enregistrés sont appelés dans l'ordre que vous avez choisi jusqu'à ce que l'un d'eux confirme la prise en charge de l'alerte, afin qu'aucune alerte ne soit ignorée.

2. Quels sont les avantages du Service Vocal ?

Le Service Vocal vous permet :

- D'être alerté rapidement en cas d'événement.
- D'alerter automatiquement vos proches ou personnes de confiance.
- De savoir qu'une personne a bien pris en charge l'alerte (acquiescement).
- De gérer vos contacts en toute autonomie.
- De souscrire et gérer votre abonnement en ligne.
- De bénéficier d'une solution compatible avec n'importe quel système d'alarme Diagral.

3. Comment fonctionne le Service Vocal ?

Lorsqu'une alarme se déclenche :

- Un SMS est envoyé aux contacts concernés.
- Le premier contact reçoit un appel vocal.
- Si personne ne répond ou n'acquiesce l'alerte, le deuxième contact est appelé, puis le troisième.
- Si personne ne répond, un second cycle d'appels est automatiquement lancé.
- Dès qu'un contact appuie sur la touche # de son téléphone, l'alerte est considérée comme prise en charge et les appels s'arrêtent.

Important : les SMS ne sont pas renvoyés lors du second cycle d'appels.

4. Qui peut recevoir les alertes ?

Vous pouvez enregistrer jusqu'à 3 contacts d'alerte : vous-même, un membre de votre famille, un voisin, un ami ou toute personne de confiance.

Aucune application à installer n'est nécessaire pour que vos contacts reçoivent les alertes. Un simple téléphone fixe ou mobile suffit.

1. Quelles sont les différences entre la surveillance via l'application DIAGRAL Secure, le service vocal et la télésurveillance ?

	DIAGRAL Secure	Service Vocal	Télésurveillance
Vous êtes informé par	Notification	Appel vocal + SMS	Opérateur de télésurveillance
En cas d'absence ou d'indisponibilité	Vous devez consulter la notification	Vos proches sont automatiquement appelés jusqu'à prise en charge	L'opérateur prend en charge l'alerte et applique les consignes définies

Gestion des alertes	Vous gérez tout Temps de traitement aléatoire	Le client et ses proches de confiance Envoi immédiat de l'appel/SMS Appel en cascade jusqu'à l'acquittement.	Opérateurs de télésurveillance Professionnels certifiés Service 24h/7j, Prise en charge et réagissent en moins de 30sec. Lignes prioritaires aux forces de l'ordre Intervention possible
---------------------	---	---	--

CONNEXION ET ACCÈS À VOTRE ESPACE

5. Comment accéder à mon espace Atral Services ?

Vous pouvez accéder à votre espace Atral Services de deux façons.

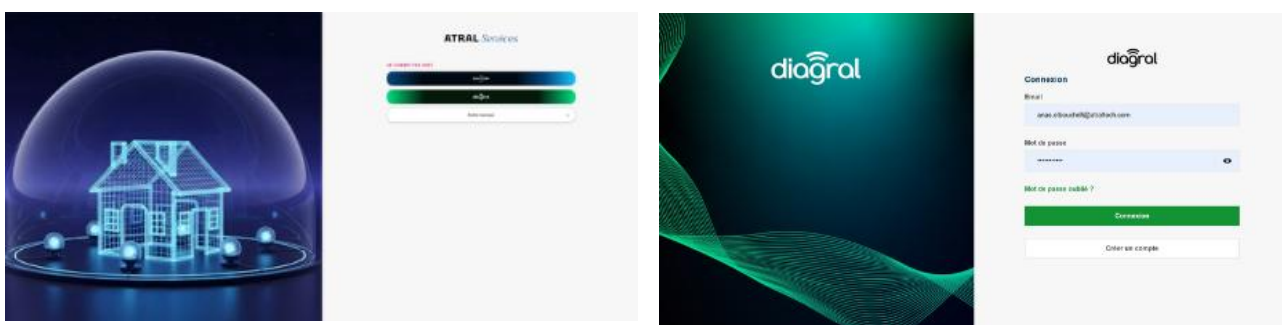
Depuis l'application Diagral Secure

- Ouvrez l'application Diagral Secure.
- Connectez-vous avec vos identifiants habituels.
- Cliquez sur l'onglet « Mes Services » dans le menu.
- Vous êtes automatiquement redirigé vers votre espace Atral Services.

⚠ Les identifiants utilisés sont les mêmes que ceux de votre compte Diagral Secure.

Depuis Internet

- Rendez-vous sur atral-services.com.
- Cliquez sur « Diagral ».
- Saisissez vos identifiants Diagral.



6. Quels identifiants dois-je utiliser ?

Les identifiants utilisés sur Atral Services sont les mêmes que ceux utilisés sur l'application Diagral Secure. Votre identifiant correspond à l'adresse e-mail renseignée lors de l'installation de votre système d'alarme.

7. Je ne retrouve pas mes accès. Que faire ?

Cliquez sur mot de passe oublier.

8. Comment modifier mon adresse e-mail ou mon mot de passe ?

L'adresse e-mail et le mot de passe ne peuvent pas être modifiés depuis l'espace Atral Services. Pour les modifier, rendez-vous dans l'application Diagral Secure.

9. Pourquoi ne vois-je pas le Service Vocal ?

Le Service Vocal et la télésurveillance utilisent la même plateforme Atral Services. Une installation ne peut pas bénéficier simultanément des deux services.

Si votre installation dispose déjà d'un contrat de télésurveillance, vous serez automatiquement redirigé vers votre espace de télésurveillance et ne pourrez pas souscrire au Service Vocal.

Si vous possédez plusieurs sites dont au moins un déjà télésurveillé, le Service Vocal apparaîtra sur vos autres sites.

10. Puis-je modifier le nom de mon site ?

Oui. Vous pouvez renommer votre site (installation) à tout moment depuis votre espace Atral Services, afin de l'identifier plus facilement (par exemple « Maison », « Appartement Paris »). Vous pouvez aussi le modifier via Diagral Setup.

SOUSCRIPTION AU SERVICE VOCAL

11. Comment activer le Service Vocal ?

Une fois connecté :

1. Sélectionnez votre installation.
2. Cliquez sur « Activer le Service Vocal ».
3. Vérifiez vos informations.
4. Choisissez votre numéro de téléphone.
5. Configurez vos contacts d'alerte.
6. Renseignez votre moyen de paiement.
7. Validez votre souscription.
8. L'activation ne prend que quelques minutes.

12. Pourquoi me demande-t-on un numéro de téléphone ?

Le Service Vocal utilise ce numéro :

- Pour vous contacter en cas d'alerte.
- Pour vérifier votre identité.
- Comme premier contact d'alerte lors de l'activation.

13. Comment est vérifié mon numéro de téléphone ?

Étape 1 : Vérification par appel vocal

- Vous recevez un appel automatique. décrochez, écoutez le message, puis appuyez sur la touche #.
- En cas d'échec de l'appel, vérifiez que votre téléphone capte le réseau, que les appels de numéros inconnus ne sont pas bloqués (notamment le filtrage d'appels sur iPhone) et que le numéro renseigné est correct.

Étape 2 : Vérification par SMS

- Un SMS contenant un code vous est envoyé. Saisissez ce code pour finaliser l'activation.

14. Quel numéro dois-je enregistrer pour reconnaître les appels d'alerte ?

Les appels vocaux du Service Vocal proviennent toujours du numéro +33 4 11 78 98 87. Nous vous recommandons d'enregistrer ce numéro dès maintenant dans vos contacts, sous un nom tel que « alarme diagral », afin de le reconnaître immédiatement en cas de déclenchement.

Les SMS vous seront envoyés depuis l'expéditeur « Diagral ».

15. Pourquoi dois-je enregistrer une carte bancaire ?

Votre carte bancaire permet :

- D'activer votre période de gratuité.
- D'assurer la continuité du service après la période gratuite.
- De gérer votre abonnement sans démarche supplémentaire.
- Aucun prélèvement n'est effectué pendant la période offerte.

16. Combien coûte le Service Vocal ?

Offre de lancement

- Le Service Vocal est gratuit jusqu'au 6 janvier 2027.

À partir de janvier 2027

Offre Service Vocal avec votre carte SIM existante : 2,99 € TTC par mois.

17. Un tutoriel m'accompagne-t-il lors de l'activation du Service Vocal ?

Oui. Après l'activation, un parcours de test guidé vous accompagne pas à pas : vous choisissez votre numéro de téléphone, recevez un appel test à acquitter (touche #), puis un SMS contenant un code à saisir pour valider votre numéro.

Ce parcours de test vous permet également d'essayer librement le déclenchement de vos détecteurs pendant une heure, afin de vérifier que le Service Vocal fonctionne correctement avant sa mise en service définitive.

18. Y a-t-il une limite au nombre d'appels et de SMS envoyés par le Service Vocal ?

Oui. Lors de l'activation de votre service, un quota temporaire de 35 SMS et 35 appels vocaux est mis à votre disposition pendant une heure, pour vous permettre de tester le bon fonctionnement du Service Vocal et de vos détecteurs.

À l'issue de cette heure, les compteurs sont automatiquement réinitialisés et votre quota d'utilisation mensuel est activé : 35 SMS et 35 appels vocaux par site protégé et par mois. La date de renouvellement est fixée à partir de votre date de souscription, avec un renouvellement automatique à chaque échéance mensuelle de votre abonnement.

Vous êtes averti par e-mail lorsque 70 % de votre quota mensuel est atteint, puis par SMS lorsque celui-ci est intégralement consommé. Une fois le quota atteint, l'émission d'appels et de SMS est suspendue jusqu'au renouvellement mensuel suivant.

⚠ Vous avez été informé de ces limitations avant votre souscription, directement sur la plateforme.

GESTION DES CONTACTS

19. Combien de contacts puis-je enregistrer ?

Vous pouvez enregistrer jusqu'à 3 contacts.

20. Puis-je être mon propre contact d'alerte ?

Oui. Vous pouvez être le premier, le deuxième ou le troisième contact.

21. Puis-je modifier mes contacts ?

Oui. Vous pouvez à tout moment :

- Ajouter un contact.
- Supprimer un contact.
- Modifier un numéro.
- Modifier l'ordre d'appel.
- Modifier la langue préférée des appels et des SMS (français, anglais, italien, allemand, espagnol ou néerlandais).

22. Comment fonctionne l'ordre des appels ?

Les contacts sont appelés dans l'ordre que vous avez défini : Contact 1 → Contact 2 → Contact 3.

Si le premier contact prend en charge l'alerte, les appels suivants sont automatiquement annulés.

23. Les alertes silencieuses fonctionnent-elles différemment ?

Oui. Pour certaines alertes critiques (panique sonore ou silencieuse, urgence médicale, arrêt forcé), il est possible que le contact 1 ne soit jamais appelé : seuls les contacts 2 et 3 peuvent être contactés, il vous suffit de ne pas le cocher sur la fiche du contact 1.

L'objectif est d'éviter qu'un éventuel agresseur présent sur place ne puisse constater que l'alerte a été déclenchée. Cette configuration est automatique et peut être personnalisée depuis votre espace Atral Services (évolution prévue).

ALERTES ET NOTIFICATIONS

24. Quels événements déclenchent un appel vocal ?

Les événements les plus critiques déclenchent un appel vocal et un SMS :

- Intrusion, Intrusion confirmée.
- Incendie, Fumée détectée, Flamme détectée, Gaz détecté, Chaleur anormale.
- Tentative de sabotage, Brouillage radio.
- Dissuasion, pré alarme.

25. Quels événements déclenchent uniquement un SMS ?

Les événements techniques ou domestiques :

- Risque de gel, Inondation, Défaut congélateur.
- Coupure de courant.
- Disparition autoprotection et brouillage radio.
- Défaits techniques du système (alimentation, liaison radio).

26. Comment prendre en charge une alerte ?

Lorsque vous recevez un appel :

- décrochez.
- Écoutez le message vocal.
- Appuyez sur la touche #.
- L'alerte est alors acquittée. Les appels aux autres contacts s'arrêtent automatiquement.

27. Que se passe-t-il si personne ne répond ?

Le système réalise jusqu'à deux cycles complets d'appels. Les SMS ne sont pas renvoyés lors du second cycle. Si aucun contact ne répond après ces deux cycles, les appels s'arrêtent automatiquement.

GESTION DE L'ABONNEMENT

28. Où puis-je consulter mon contrat ?

Votre contrat est généré automatiquement lors de la souscription et vous est envoyé par e-mail. Il reste également disponible à tout moment depuis votre espace Atral Services, où vous pouvez le consulter et le télécharger en ligne.

29. Puis-je résilier le Service Vocal ?

Oui. Vous pouvez désactiver le Service Vocal à tout moment depuis votre espace Atral Services, selon deux modalités au choix :

- Désactivation immédiate : le service s'arrête dès la validation de votre demande.
- Désactivation à échéance : le service reste actif jusqu'à la fin de votre période en cours (période de gratuité ou période d'abonnement mensuelle en cours), puis se désactive automatiquement à son terme.

30. Que se passe-t-il si je résilie ?

Selon l'option choisie, les appels vocaux et les SMS d'alerte sont interrompus immédiatement ou à la fin de votre période en cours. Votre système d'alarme continuera toutefois à fonctionner normalement.

⚠ La désactivation entraîne la suppression définitive de l'historique de vos appels et alertes : pensez à le consulter avant de désactiver le service si vous souhaitez en conserver une trace.

Le service peut être réactivé ultérieurement.

31. Qui contacter en cas de besoin ?

Pour toute question concernant votre installation, contactez le service Diagral.

32. Puis-je contacter le support directement depuis mon espace Service Vocal ?

Oui. Un bouton de contact est disponible directement depuis votre espace Atral Services pour poser vos questions sur le Service Vocal.