

# Guide d'utilisation Internet n9uf telecom



**n9UF**  
telecom

# Votre pense-bête

## Vos identifiants et mots de passe

Votre identifiant de connexion de la forme [login@neuf.fr](mailto:login@neuf.fr) et votre mot de passe de connexion  
Ils servent à vous identifier sur le réseau lors de l'établissement de la connexion Internet.

Votre identifiant de messagerie et votre mot de passe de messagerie

Ils servent à vous identifier auprès des services de messagerie (la messagerie Webmail ou OutlookExpress). Attention : si vous changez votre mot de passe de messagerie, le mot de passe de connexion n'est pas changé automatiquement et inversement. Pensez donc, pour être reconnu par nos systèmes, à modifier les deux simultanément !



*Ces identifiants et mots de passe vous sont fournis sur le courrier de bienvenue qui vous a été envoyé. Conservez le précieusement.*

## Paramétrer votre numéro de connexion

Votre connexion Internet doit utiliser le numéro de connexion suivant : 0860 90 50 00

## Vos services Internet

Portail

<http://www.neuf.fr>

Espace abonnés

<http://abonnes.neuf.fr>

Assistance / aide en ligne

<http://assistance.neuf.fr>

Webmail (messagerie en ligne)

<http://webmail.neuf.fr>

Gestion de mon compte

<http://selfcare.neuf.fr>

Création/gestion de vos pages perso

<http://pagesperso.neuf.fr>

Hébergement de vos pages perso

Dans votre logiciel FTP tapez <ftp://ftpperso.neuf.fr>, puis votre identifiant de messagerie et votre mot de passe de messagerie

Service de Newsgroup (Usenet)

Dans votre logiciel de news tapez [news.neuf.fr](http://news.neuf.fr)

Tous ces services sont également accessibles depuis le portail, et décrits plus loin

## Paramétrer manuellement la messagerie

Serveur SMTP

[smtp.neuf.fr](mailto:smtp.neuf.fr)

Serveur POP3

[pop.neuf.fr](mailto:pop.neuf.fr)

Serveur IMAP

[imap.neuf.fr](mailto:imap.neuf.fr)

## Numéros de téléphone utiles

**Assistance commerciale :**

**Appelez le 0 811 009 009**

(Prix d'un appel local avec l'opérateur public),  
du lundi au samedi de 8h00 à 20h00.

**Assistance technique :**

**Appelez le 0 892 109 009**

(0,34 € TTC/min. avec l'opérateur public),  
tous les jours de 8h00 à 22h00.



*N.B. : Nous vous invitons également à consulter l'assistance en ligne (<http://assistance.neuf.fr>) afin de trouver une solution à votre problème.*

\* prix sur demande à votre opérateur de téléphonie mobile  
puis 0,34 € TTC/min.

### Avant tout appel à l'assistance technique :

allumez l'ordinateur pour lequel vous souhaitez une intervention et tenez-vous prêt à faire toutes les manipulations nécessaires

appelez de préférence de votre téléphone mobile\* pour libérer votre ligne de téléphone fixe. Nous aurons certainement besoin de tester votre connexion en temps réel et ce n'est possible que si votre ligne téléphonique n'est pas occupée.

fermez les applications que vous avez lancées et désactivez vos firewall (pare-feu) et anti-virus, si vous en possédez

munissez-vous de votre lettre de bienvenue qui contient votre numéro client, votre identifiant de connexion et votre mot de passe (à défaut votre dernière facture)

munissez-vous de votre cédérom d'installation (kit de connexion) si vous en possédez un, à défaut les drivers (pilotes) de votre modem RTC

et si possible du cédérom d'installation du système d'exploitation que vous utilisez (cédérom de Windows)

# Sommaire

- Installez votre connexion Internet** page - 6
- Configurez manuellement votre messagerie** page - 12
- Configurez l'accès aux Groupes de discussion** page - 15
- Utilisez Internet** page - 16
- Utilisez la messagerie Outlook Express** page - 18
- Utilisez la messagerie Webmail** page - 20
- Gérez votre compte** page - 22
- Consultez l'assistance technique en ligne** page - 26
- Aide au dépannage de la messagerie** page - 27
- Aide au dépannage de la connexion** page - 30
- Glossaire** page - 38

Vous avez choisi n9uf telecom  
pour découvrir le monde  
de l'Internet  
et nous vous en remercions

**Grâce à votre forfait Internet,  
vous allez bénéficier d'un accès :**

- à **Internet** : le Web, la messagerie, les newsgroups ainsi que tous les services Internet
- à votre **portail**, ses contenus variés et services utiles pour toute la famille et adaptés au haut-débit ADSL (films, musique, jeux vidéo, logiciels), ainsi que son espace shopping pour profiter des meilleures affaires du Net
- à un espace vous permettant de créer et d'héberger votre **site Internet personnel** (pages perso)
- à votre espace de **gestion des comptes** qui vous permettra de créer des boîtes aux lettres supplémentaires...
- à votre **encours de consommation**, pour connaître votre niveau de consommation au jour le jour

Pour en profiter pleinement dès maintenant,  
nous avons le plaisir de vous offrir ce manuel d'utilisation.

**Gardez-le précieusement,**  
il vous permettra en quelques clics d'accéder rapidement  
aux fabuleux univers d'Internet.

Alors, bon surf avec n9uf telecom !

Note : Ce guide d'utilisation présente des impressions d'écran réalisées sur PC équipés de Windows. Les paramètres techniques restent identiques sur Macintosh ou PC équipés de Linux.

Grâce à votre forfait Internet n9uf telecom, vous bénéficiez :

- 1 D'une offre sans engagement de durée
- 2 Du report gratuit des minutes non utilisées
- 3 D'un nombre d'adresses e-mail illimité
- 4 D'une messagerie Webmail
- 5 D'un accès aux forums
- 6 D'envois gratuits d'e-card
- 7 D'un moteur de recherche
- 8 D'une assistance technique



# Installez votre connexion Internet

## Installation avec le Cédérom d'installation

Pour installer votre connexion Internet, nous vous proposons d'utiliser le Cédérom que vous avez reçu avec votre lettre de bienvenue. Insérez-le dans votre ordinateur et laissez-vous guider pour configurer automatiquement votre connexion en choisissant l'option " Si vous avez déjà votre login et votre mot de passe, cliquez ici " lorsque vous êtes sur la page d'accueil de l'installation.

## Installation sans le Cédérom d'installation

Nous vous présentons ici la procédure d'installation d'une connexion Internet sous Windows XP. Le processus est similaire avec les anciennes versions de Windows (reportez-vous à l'aide de Windows en appuyant sur F1 sous Windows en cas de doute).

## Sous WINDOWS XP

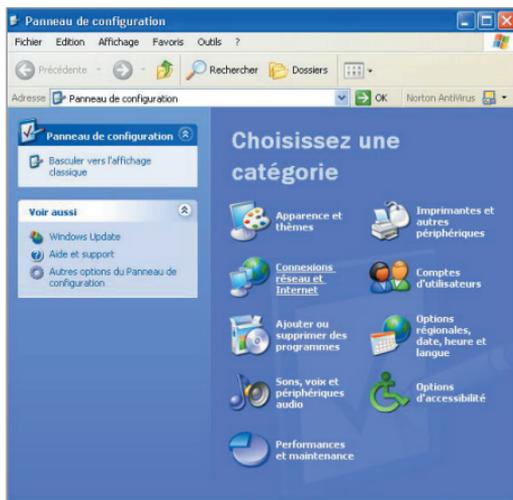


Cliquez sur **DEMARRER,**  
**PARAMETRES,**  
**PANNEAU DE CONFIGURATION**

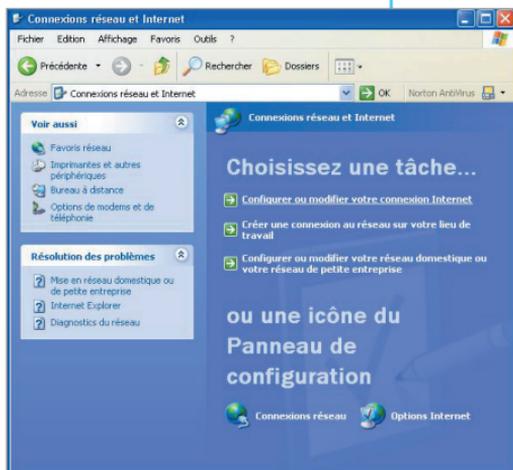
# Installez votre connexion Internet

(colonne de gauche,  
basculez vers l'affichage  
des catégories)

## CONNEXIONS RESEAU ET INTERNET



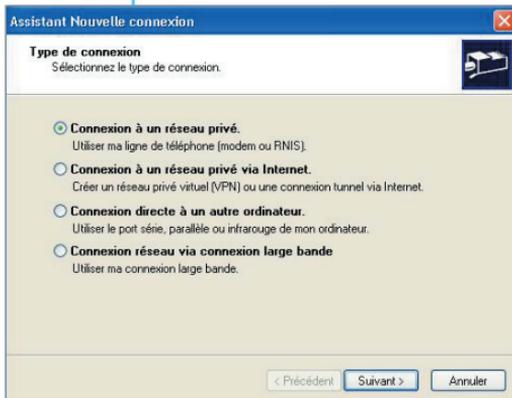
CONFIGUREZ  
OU MODIFIEZ  
VOTRE CONNEXION INTERNET



# Installez votre connexion Internet



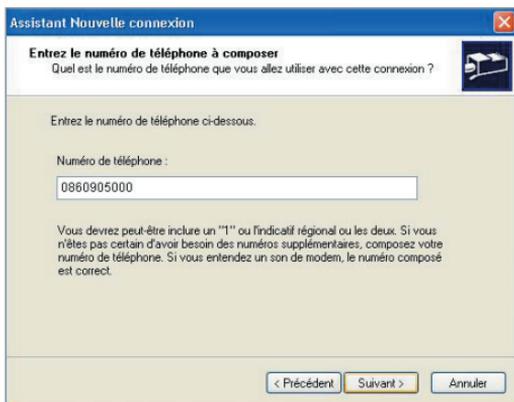
Dans la Fenêtre  
**PROPRIETES DE INTERNET**,  
sur l'onglet **CONNEXIONS**,  
cliquez sur **AJOUTER**



Vous venez de lancer  
**L'ASSISTANT DE NOUVELLE  
CONNEXION**.  
Choisissez  
**CONNEXION A UN RESEAU PRIVE**,  
cliquez sur **SUIVANT**

# Installez votre connexion Internet

Dans la case  
**NUMERO DE TELEPHONE,**  
saisir le **0860905000**  
  
(ajouter l'indicatif pour sortir  
si vous possédez un PABX)  
  
cliquez sur **SUIVANT**



Assistant Nouvelle connexion

**Entrez le numéro de téléphone à composer**  
Quel est le numéro de téléphone que vous allez utiliser avec cette connexion ?

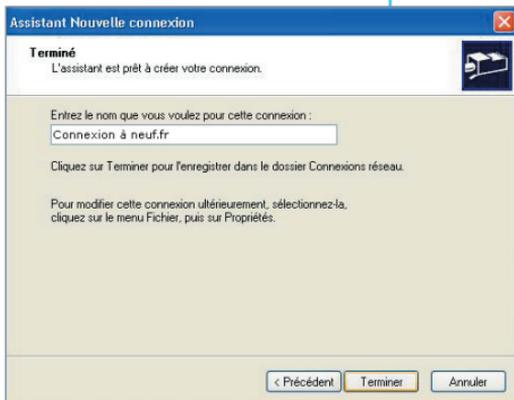
Entrez le numéro de téléphone ci-dessous.

Numéro de téléphone :

Vous devrez peut-être inclure un "1" ou l'indicatif régional ou les deux. Si vous n'êtes pas certain d'avoir besoin des numéros supplémentaires, composez votre numéro de téléphone. Si vous entendez un son de modem, le numéro composé est correct.

< Précédent   Suivant >   Annuler

Dans la case Entrez le nom que vous  
voulez pour cette connexion tapez :  
**Connexion à neuf.fr**  
  
Cliquez sur **TERMINER**



Assistant Nouvelle connexion

**Terminé**  
L'assistant est prêt à créer votre connexion.

Entrez le nom que vous voulez pour cette connexion :

Cliquez sur Terminer pour l'enregistrer dans le dossier Connexions réseau.

Pour modifier cette connexion ultérieurement, sélectionnez-la, cliquez sur le menu Fichier, puis sur Propriétés.

< Précédent   Terminer   Annuler

# Installez votre connexion Internet

**Connexion à neuf.fr Paramètres**

Configuration automatique  
La configuration automatique peut annuler les paramètres manuels. Pour garantir leur utilisation, désactivez la configuration automatique.

Détecter automatiquement les paramètres de connexion

Utiliser un script de configuration automatique

Adresse :

Serveur proxy

Utiliser un serveur proxy pour cette connexion (ces paramètres ne s'appliqueront pas à d'autres connexions).

Adresse :  Port :  Avancé...

Ne pas utiliser de serveur proxy pour les adresses locales

Options de numérotation

Nom d'utilisateur :  Propriétés

Mot de passe :  Avancé

Domaine :

OK Annuler

Dans la fenêtre **CONNEXION D'ACCES A DISTANCE PARAMETRES**, dans **OPTIONS DE NUMEROTATION**, dans la case **NOM D'UTILISATEUR**, entrez l'identifiant de connexion (sous la forme **monadresse@neuf.fr**), dans **MOT DE PASSE**, entrez le mot de passe correspondant.

Cliquez sur **OK**

**Propriétés de Internet**

Général Sécurité Confidentialité Contenu Connexions Programmes Avancé

Pour configurer une connexion Internet, cliquez sur Configurer.

Options de numérotation et paramètres de réseau privé virtuel

Connexion à neuf.fr (Par défaut) Ajouter... Supprimer Paramètres...

Cliquez sur Paramètres si vous devez configurer un serveur proxy pour une connexion.

Ne jamais établir de connexion

Établir une connexion s'il n'existe pas de connexion réseau

Toujours établir la connexion par défaut

Paramètres par défaut actuels : Connexion à Par défaut

Paramètres du réseau local Paramètres réseau...

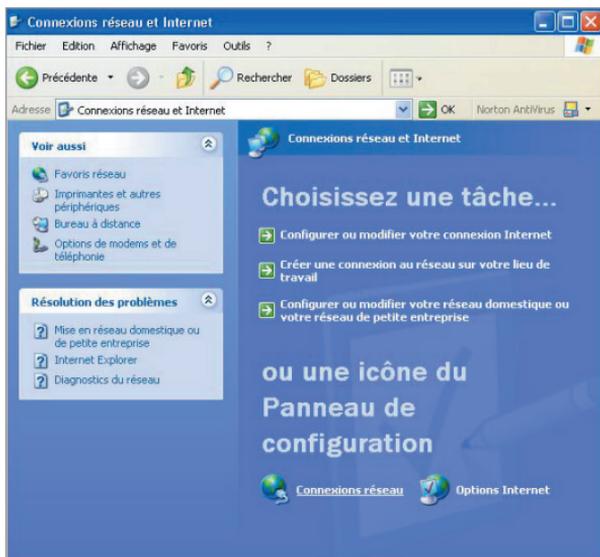
Les paramètres du réseau local ne s'appliquent pas aux connexions d'accès à distance. Cliquez sur le bouton Paramètres ci-dessus pour définir les options de numérotation.

OK Annuler Appliquer

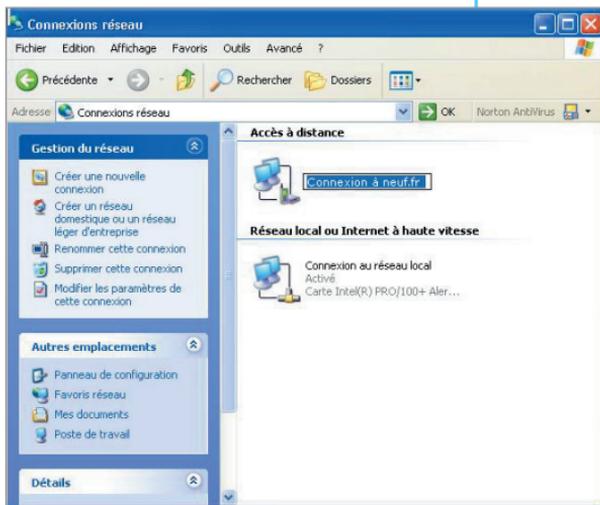
La connexion est créée, sélectionnez-la, cliquez sur "**PAR DÉFAUT**" si vous avez plusieurs connexions.

# Installez votre connexion Internet

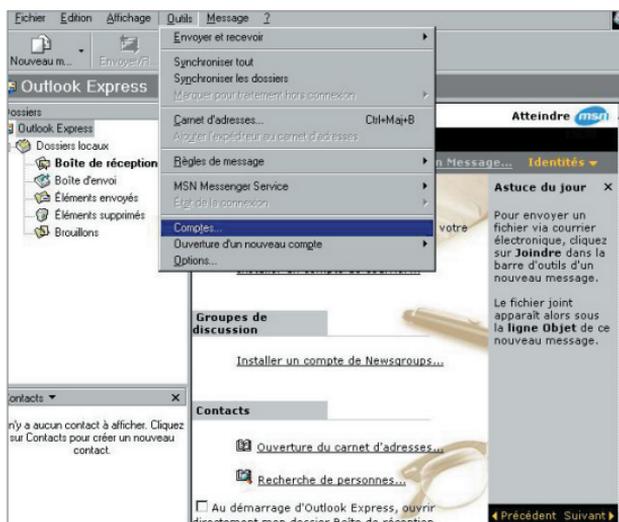
Pour vous connecter,  
Sélectionnez le **PANNEAU  
DE CONFIGURATION**,  
puis **CONNEXIONS RESEAU  
ET INTERNET**, cliquez sur  
**CONNEXIONS RESEAU**



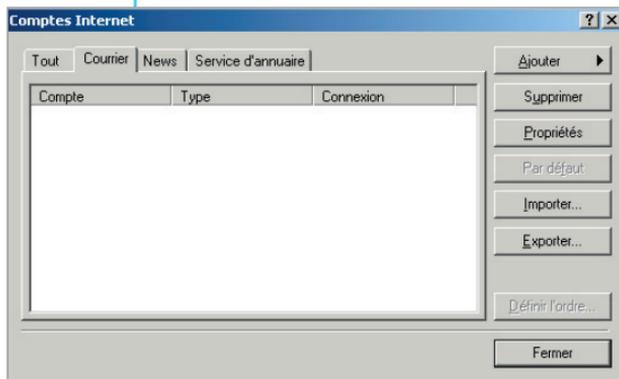
Double-cliquez sur l'icône  
de la " connexion à neuf.fr "  
pour lancer la connexion.



# Configurez manuellement votre messagerie



Cliquez sur **DEMARRER**,  
**PROGRAMMES**.  
Lancez **OUTLOOK EXPRESS**  
puis cliquez sur le menu  
**OUTILS**, et choisissez  
**COMPTES**



La fenêtre **COMPTES**  
**INTERNET** s'affiche alors



Cliquez sur **AJOUTER**,  
puis **COURRIER**

# Configurez manuellement votre messagerie

**L'ASSISTANT  
DE CONNEXION INTERNET  
se lance.  
Saisissez vos nom  
et prénom,  
cliquez sur **SUIVANT****

Assistant Connexion Internet

**Votre nom**

Lors de l'envoi d'un courrier électronique, votre nom apparaît dans le champ De du message sortant. Tapez votre nom tel que vous souhaitez qu'il apparaisse.

Nom complet :

Par exemple : Alfred Wallace

< Précédent   Suivant >   Annuler

**Saisissez l'adresse  
de messagerie dans la case  
**ADRESSE D'EMAIL**,  
cliquez sur **SUIVANT****

Assistant Connexion Internet

**Adresse d'email Internet**

Votre adresse d'email est celle que vos correspondants utilisent pour vous envoyer des messages.

J'ai déjà une adresse d'email dont j'aimerais me servir.

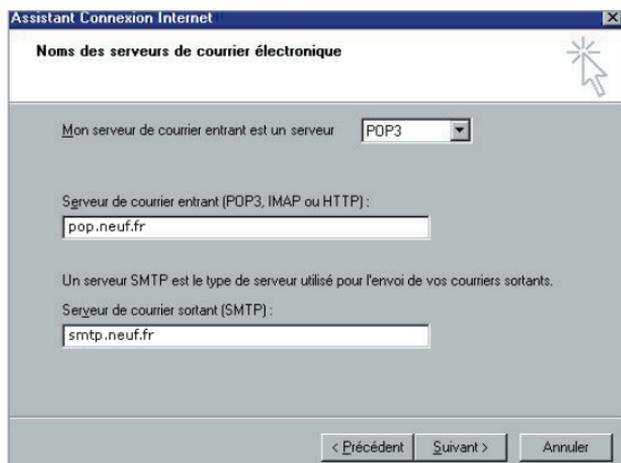
Adresse d'email :

Par exemple : personne@microsoft.com

J'aimerais m'inscrire à un nouveau compte de messagerie depuis :

< Précédent   Suivant >   Annuler

# Configurez manuellement votre messagerie



**Assistant Connexion Internet**

**Noms des serveurs de courrier électronique**

Mon serveur de courrier entrant est un serveur

Serveur de courrier entrant (POP3, IMAP ou HTTP) :

Un serveur SMTP est le type de serveur utilisé pour l'envoi de vos courriers sortants.  
Serveur de courrier sortant (SMTP) :

< Précédent   Suivant >   Annuler

Le serveur est un serveur POP3, sélectionnez cette valeur. Saisissez [pop.neuf.fr](http://pop.neuf.fr) ou [pop3.neuf.fr](http://pop3.neuf.fr) dans la case **SERVEUR DE COURRIER ENTRANT (POP 3)**. Saisissez [smtp.neuf.fr](http://smtp.neuf.fr) dans la case **SERVEUR DE COURRIER SORTANT (SMTP)**.

Cliquez sur **SUIVANT**



**Assistant Connexion Internet**

**Connexion à la messagerie Internet**

Tapez le nom et le mot de passe du compte que votre fournisseur de service Internet vous a donné.

Nom du compte :

Mot de passe :   
 Retenir le mot de passe

Si votre fournisseur de services Internet vous demande d'utiliser le mot de passe sécurisé pour accéder à votre compte, cochez la case « Se connecter avec l'authentification par mot de passe sécurisé ».

Se connecter avec l'authentification par mot de passe sécurisé

< Précédent   Suivant >   Annuler

Dans **NOM DU COMPTE**, entrez votre **identifiant de messagerie**. Dans **MOT DE PASSE**, saisissez le **mot de passe** attribué (ces informations sont sur le courrier de Bienvenue).

Cliquez sur **SUIVANT**

Cliquez sur **TERMINER**



Appuyez sur **F1** dans Outlook Express pour accéder à l'aide, si nécessaire.

# Configurez l'accès aux Groupes de discussion

Cliquez sur **DEMARRER, PROGRAMMES**

Lancez **OUTLOOK EXPRESS** puis dans **OUTLOOK EXPRESS** cliquez sur le menu **OUTILS**, et choisissez **COMPTES**

La fenêtre **COMPTES INTERNET** s'affiche alors

Cliquez sur **AJOUTER** puis **NEWS**

**L'ASSISTANT DE CONNEXION** s'affiche alors

Saisissez votre **Prénom** et **Nom** puis cliquez sur **SUIVANT**

Saisissez votre **adresse de messagerie** puis cliquez sur **SUIVANT**

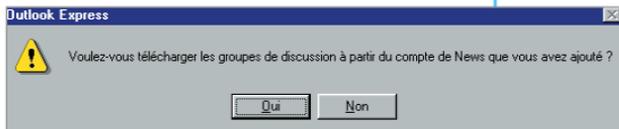
Votre serveur de News est : **news.neuf.fr**

Cliquez sur **SUIVANT**



Félicitations,  
vous êtes connecté aux Newsgroups (Groupes de discussion) !

Cet écran s'affiche alors :



Cliquez sur **OUI** et laissez-vous guider.



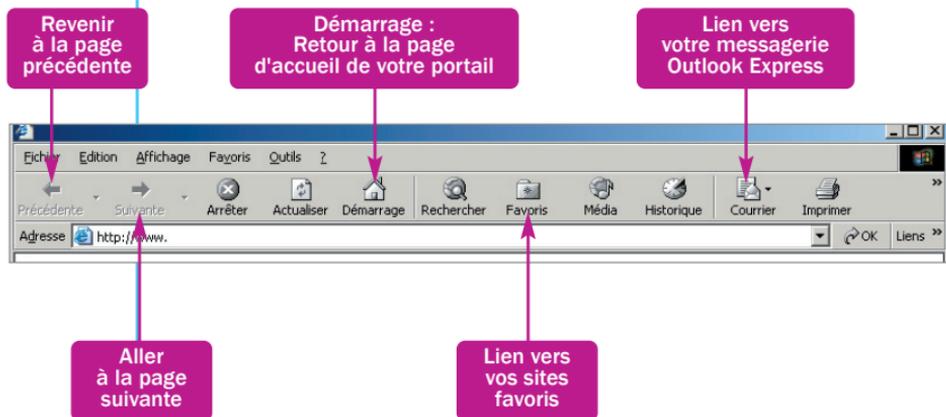
Appuyez sur **F1** dans Outlook Express pour accéder à l'aide, si nécessaire.

## Se connecter à Internet

Pour établir la connexion à Internet, double-cliquez sur le raccourci créé sur votre Bureau ou cliquez sur **DEMARRER, PARAMETRES, CONNEXIONS RESEAU** puis le nom de votre connexion. Une fenêtre s'ouvre, cliquez sur **SE CONNECTER**

## Naviguer sur Internet

Lancez Internet Explorer  
(**DEMARRER, PROGRAMMES, INTERNET EXPLORER**)



## Accéder au portail

Tapez <http://www.neuf.fr> dans la case **ADRESSE** si vous n'avez pas utilisé de kit de connexion pour paramétrer votre accès ou si vous avez changé votre page par défaut.

Le portail est votre espace privilégié par lequel vous accédez à vos services :

- messagerie Webmail,
  - création et gestion de vos pages perso,
  - accès à votre espace abonnés
- (création de boîtes de messagerie, modification des mots de passe...)

Espace Client :  
accédez à votre espace client,  
à vos services, à l'assistance  
technique en ligne...



Moteur de recherche :  
pour tout trouver  
sur le Web mondial

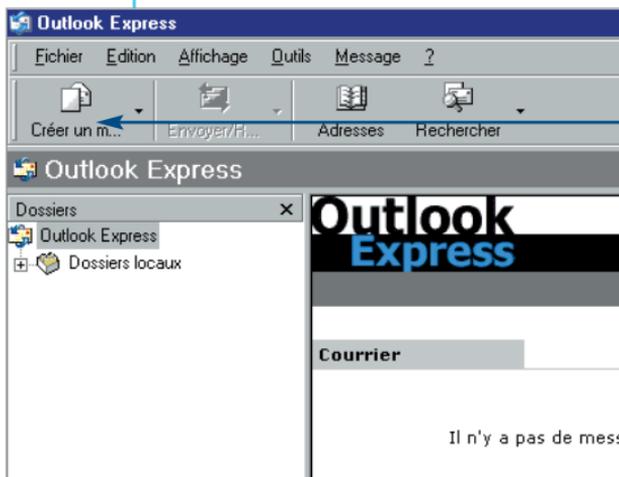
Mon Courrier :  
ce bouton permet d'accéder  
à la messagerie Webmail  
consultable directement  
dans votre navigateur

Pages Perso :  
accédez à l'espace de  
création et de configuration  
de vos pages perso

# Utilisez la messagerie Outlook Express

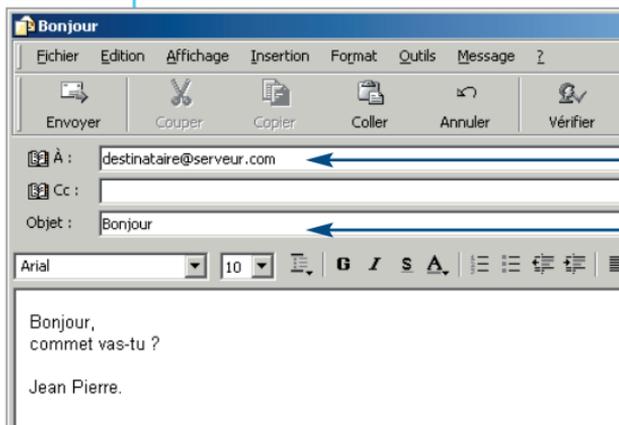
## Envoyer un e-mail avec Outlook Express

Pour lancer Outlook Express, cliquez sur **DEMARRER, PROGRAMMES, OUTLOOK EXPRESS**



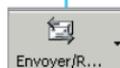
Cliquez sur le bouton **CREER UN MESSAGE**

## Rédigez votre message



La case **A** : sert à renseigner l'adresse du destinataire

La case **Objet** : permet de saisir le sujet du message



Une fois le message écrit, cliquez sur le bouton **ENVOYER / RECEVOIR** afin d'expédier le courrier

# Utilisez la messagerie Outlook Express

## Recevoir et répondre à un e-mail avec Outlook Express

Pour lancer Outlook Express, cliquez sur **DEMARRER, PROGRAMMES, OUTLOOK EXPRESS**

Pour relever vos messages, cliquez sur le bouton **ENVOYER / RECEVOIR**



Le serveur de messagerie va vous transmettre vos messages

Si vous recevez de nouveaux e-mails, ils apparaîtront dans le dossier Boîte de réception.



Le dossier Boîte de réception apparaît lui-même en gras et le nombre de vos nouveaux messages apparaît entre parenthèses

Double-cliquez sur le sujet d'un message pour l'ouvrir

Une fois le message ouvert, cliquez sur **REPENDRE** si vous souhaitez envoyer une réponse à votre interlocuteur



Vous pouvez transférer le message à une tierce personne en cliquant sur **TRANSFERER**



**La case A** : vous permettra de renseigner l'adresse électronique du destinataire de votre message

**la case cc** : vous permettra de renseigner l'adresse électronique de la personne que vous souhaitez mettre en copie de votre message

**la case cci** : vous permettra de renseigner l'adresse électronique de la personne que vous souhaitez mettre en copie cachée (non apparente aux autres destinataires) de votre message

# Utilisez la messagerie Webmail

## Utiliser la messagerie Webmail

Avec la messagerie Webmail, vous pouvez accéder à votre messagerie de n'importe quel ordinateur partout dans le monde, il vous suffit de connaître votre adresse de messagerie et votre mot de passe.

Connectez-vous avec votre navigateur Internet Explorer sur le portail <http://www.neuf.fr>.

Cliquez ensuite sur le bouton



pour accéder à votre messagerie.

Vous pouvez aussi accéder directement à la messagerie Webmail en tapant l'adresse <http://webmail.neuf.fr>

Entrez le début de votre adresse de messagerie, le menu déroulant sous " Choisissez votre domaine ", vous permet de faire le complément (petit gain de temps pour cette action), entrez aussi votre mot de passe et cliquez sur **OK**.

Adresse de messagerie :	<input type="text" value="monadresse"/>	<b>Choisissez votre domaine</b>	<input type="text" value="@neuf.fr"/>
Mot de passe :	<input type="password" value="XXXXXXXXXXXX"/>	<input type="button" value="Ok ►►"/>	

# Utilisez la messagerie Webmail

## Envoyer et recevoir un e-mail avec la messagerie Webmail

Sur l'interface de la messagerie Webmail, vous voyez directement l'intitulé de vos messages reçus dans la **BOITE DE RECEPTION**

The screenshot shows the n9uf Webmail interface. On the left is a navigation menu with buttons: "bienvenue isp9t2", "Quitter", "Inscrivez-vous à la Newsletter", "Messages Reçus", "Ecrire un message", and "Détecter les virus". The main area displays the "Boîte de réception" (Inbox) with a search bar and buttons for "Actualiser" (Refresh) and "Supprimer" (Delete). Below the buttons, it indicates "Vous avez 1 message(s) non lu(s) sur 2 | Votre boîte est pleine à 0% | 0 messages dans la corbeille [vider]". A table lists the messages:

	De	Objet	Reçu	Taille
	n9uf telecom	Internet Illimite et Haut Débit	29/02/2004	8 Ko
	bienvenue@neuf.fr	Bienvenue chez n9uf telecom	16/02/2004	6 Ko

Pour une sécurité optimale, cliquez sur le bouton **DETECTER LES VIRUS** avant de lire vos messages



Pour lire vos messages, cliquez sur la ligne correspondant au message  
Pour envoyer un nouvel e-mail, cliquez sur le bouton **ECRIRE UN MESSAGE**

La case **A** : vous permettra de renseigner l'adresse électronique du destinataire de votre message

la case **cc** : vous permettra de renseigner l'adresse électronique de la personne que vous souhaitez mettre en copie de votre message

la **cc**i : vous permettra de renseigner l'adresse électronique de la personne que vous souhaitez mettre en copie cachée (non apparente aux autres destinataires) de votre message

The screenshot shows the "Ecrire un message" (Compose) interface. At the top are buttons: "Envoyer", "Joindre", "Brouillon", "Annuler", "Imprimer", and "Correcteur". The "Propriété du message" (Message Properties) section includes fields for "De:" (monadresse@neuf.fr), "Nom:" (Prénom Nom), "À:" (empty), "Cc:" (empty), and "Objet:" (votre signature). There are checkboxes for "Répondre à:", "Editeur Html", "Garder une copie", and "Accusé de réception". The "Composition du message" (Compose Message) section shows a rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, list, link, unlink, insert image, insert video) and a text area containing "Catherine".

Le bouton **ENVOYER** vous permettra, une fois le mail écrit, d'expédier le message à votre correspondant.



Consultez le bouton **AIDE** pour plus d'informations

# Gérez votre compte

Vous souhaitez modifier vos coordonnées personnelles, vos adresses de messagerie, vos mots de passe ?

Connectez-vous avec votre navigateur Internet Explorer sur le portail <http://www.neuf.fr>.

Cliquez ensuite sur le bouton pour accéder à votre Espace Client puis cliquez sur **Gestion de mon compte**.



Adresse de messagerie \*  
(principale ou secondaire)

monadresse@neuf.fr

Mot de passe \*

XXXXXXXXXXXX

J'ai oublié mon mot de passe

Les champs annotés d'une (\*) sont obligatoires. Seuls les caractères suivants sont autorisés dans le Nom, Prénom, : lettres (a-z, A-Z), espace, chiffres (0-9), trait d'union (-).

Valider

Quitter

Entrez votre adresse de messagerie et votre mot de passe, cliquez sur **VALIDER**

# Gérez votre compte

Sur cet espace vous pouvez :

Changer le mot de passe de connexion  
à l'Internet

Modifier le mot de passe de messagerie  
associé à ce compte  
Activer vos pages personnelles

Modifier vos coordonnées personnelles

Changer la question/réponse secrète  
si vous oubliez votre mot de passe

Créer des adresses de messagerie  
secondaires pour votre famille

Gestion de vos services Internet n9uf telecom

**Compte de connexion à l'internet** Prenom Nom <monadresse@neuf.fr>  
Modification du mot de passe [Modifier](#)

**Adresse de messagerie principale** Prenom Nom <monadresse@neuf.fr>  
Modification du mot de passe [Modifier](#)  
Activation des pages perso [Activer](#)

**Informations utilisateur** Prenom Nom <monadresse@neuf.fr>  
Mise à jour de vos infos [Modifier](#)

**Challenge Question/Réponse** Prenom Nom <monadresse@neuf.fr>  
Mise à jour de ma Question/Réponse [Modifier](#)

**Adresses de messagerie secondaires**  
Créer une nouvelle adresse [Créer un compte](#)

## Création d'une boîte aux lettres supplémentaire

Un compte principal (créé lors de votre inscription) vous permet de créer un ou plusieurs comptes secondaires. Seul le titulaire du compte principal peut créer un nouveau compte.

Un compte secondaire est également constitué d'un identifiant de messagerie (adresse de messagerie) et d'un mot de passe.

*Exemple : M. Jean Dupont veut créer un compte secondaire pour son fils Claude Dupont. Il a choisi claudedupont@neuf.fr comme identifiant de messagerie pour son fils. Désormais, Claude Dupont aura sa propre adresse électronique et donc sa propre boîte aux lettres. Claude Dupont pourra ensuite changer son mot de passe pour être le seul à le connaître. Pour consulter ses messages il se connectera de la même manière que son père sur la messagerie Webmail. Il bénéficiera des mêmes services que son père pour la création et l'hébergement de ses pages perso.*

# Gérez votre compte

Pour créer dès à présent ce compte secondaire, connectez-vous sur votre espace de gestion de votre compte (voir chapitre précédent)  
Rendez-vous dans la rubrique Adresses de messagerie secondaires.  
Cliquez sur le bouton **CREER UN COMPTE**.

Adresses de messagerie secondaires

Créer une nouvelle adresse

▶ Créer un compte

Remplissez les champs nécessaires et cliquez sur **VALIDER**.

Nom \*

Prénom \*

Date de naissance  sous la forme JJ/MM/AAAA

Lieu de naissance

Choisissez une question à vous poser en cas d'oubli  
de votre mot de passe

Quel est votre acteur favori?

Entrez une question personnalisée à vous poser en cas d'oubli  
de votre mot de passe

Entrez la réponse à votre question \*

Valider

Retour

# Gérez votre compte

Choisissez un login (identifiant de messagerie) et un mot de passe pour cette nouvelle adresse e-mail et confirmez ce choix en appuyant sur le bouton **CONTINUER**.

Nom : Dupont

Prénom : Claude

Sélectionnez le login de votre choix :  @neuf.fr

Sélectionnez un login personnalisé :  @neuf.fr

Entrez votre mot de passe :

Confirmez votre mot de passe :



**Félicitations, la nouvelle adresse est créée !**

Ce nouvel utilisateur pourra également configurer son client de messagerie en ajoutant un compte dans **OUTLOOK EXPRESS** en suivant la procédure du chapitre " Configurer manuellement votre messagerie".

En effet, plusieurs boîtes de messagerie peuvent cohabiter sur votre logiciel.

# Consultez l'assistance technique en ligne

Votre portail vous apporte les réponses aux questions techniques que vous pouvez vous poser, via un espace d'assistance accessible depuis la page d'accueil du site.

Connectez-vous avec votre navigateur Internet Explorer sur le portail <http://www.neuf.fr>.

Cliquez ensuite sur le bouton



pour accéder à votre Espace Client.

## Espace Client 9

Mon courrier  
Gestion de mes comptes  
Encours de mon forfait

Suivez l'activation  
de votre ADSL en ligne  
[cliquez ici](#)

## Services 9

Pages perso  
Photothèque  
Logiciels sympas  
Cybercartes  
Contenu Haut Débit

## Assistance 9

### Questions/Réponses Commerciales

ADSL  
Forfait 9Online Illimité  
Forfaits 5h/10h/20h  
Accès Gratuit  
Facture  
Modifier mon abonnement  
J'ai déménagé

### Questions/Réponses Services

Encours conso  
Mot de passe  
Messagerie  
Gestion des comptes  
Page perso

### Aide à la connexion

## Qualité Service 9

Incidents réseau  
Performances bas débit  
Performances haut débit

## Les Offres 9

### Internet

ADSL  
Illimité  
Les forfaits  
Accès gratuit  
Parrainez vos amis

### Téléphonie

Le 9



Au poil !

Internet  
Haut Débit + Téléphone  
Illimité

Cliquez ici

Toutes nos offres  
Haut Débit 17,90€/mois

Tous les forfaits  
Internet, par ici

Toutes nos offres de  
Téléphonie, par là

Offres soumises à conditions



Trucs & Astuces  
Parrainez vos  
amis

Faites des économies sur  
votre abonnement Internet  
en faisant profiter vos amis  
des offres 9 TELECOM.



Trucs & Astuces  
Pages Perso

Personnaliser l'URL d'accès

**Espace Client 9**  
Pour gérer vos  
comptes et suivre  
en ligne votre  
activation ADSL

**Assistance 9**  
Pour trouver des  
réponses à vos  
questions relatives à  
votre connexion, aux  
services que nous  
vous offrons...

**Services 9**  
Tout pour créer vos  
pages perso !

**Qualité de Service 9**  
Pour suivre en direct  
la qualité du réseau

**les offres 9**  
Pour découvrir toutes  
nos nouveautés !

**Trucs et astuces**  
Pour trouver des  
réponses à vos  
questions relatives à  
votre offre et aux  
pages perso

# Aide au dépannage de la connexion

## Message de type :

" Problème de connexion à votre serveur de messagerie. Votre mot de passe a été refusé. Compte : 'pop.neuf.fr', Serveur : 'pop.neuf.fr', Protocole : POP3, Réponse du serveur : '-ERR invalid user or password', Port : 110, Sécurisé (SSL) : Non, Erreur de serveur : 0x800CCC90, Numéro d'erreur : 0x800CCC92 "

Vous recevez ce message lors de la tentative de connexion à votre compte de messagerie, en cliquant sur le bouton **ENVOYER/RECEVOIR**.

Il signifie que votre mot de passe a été refusé. Vous ne pouvez alors pas lire les messages reçus.

## - Vous avez déjà utilisé votre messagerie :

Le réseau Internet peut présenter des incidents au moment où vous tentez de vous connecter. Vous pouvez vous informer sur votre portail, dans **L'ESPACE CLIENTS** :

### Espace Clients



- » Assistance
- » Espace clients
- » Encours forfait
- » Suivi activation ADSL
- » Etat du réseau

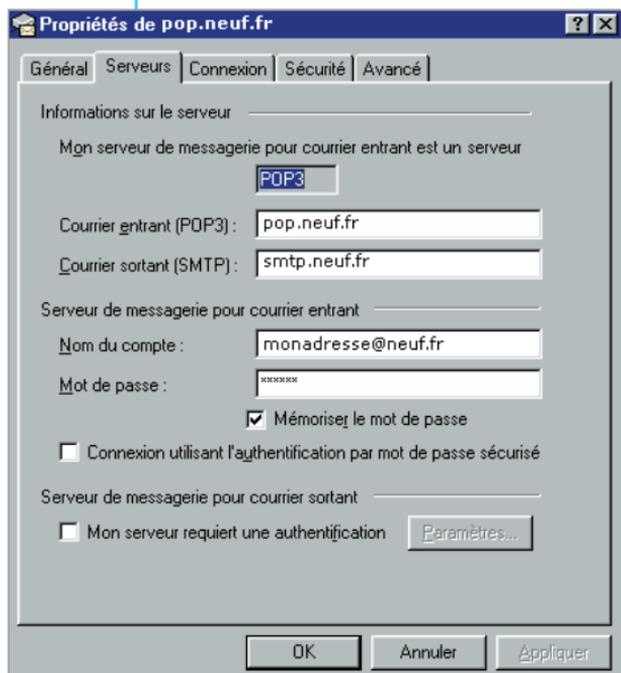


**N'hésitez pas à consulter votre messagerie un peu plus tard.**

N'oubliez pas que la messagerie Webmail peut vous servir dans ces moments là. Pour plus d'informations, reportez vous à la rubrique "Utilisez la messagerie Webmail".

# Aide au dépannage de la messagerie

· Vous n'avez jamais utilisé votre messagerie :



Il vous faut vérifier que les informations configurées sont les bonnes. Pour cela, cliquez sur le menu **OUTILS, COMPTES**. Cliquez sur l'onglet **COURRIER** et sélectionnez votre compte, cliquez sur l'onglet **PROPRIÉTÉS**, puis l'onglet **SERVEURS**. Vérifiez vos informations personnelles et essayez à nouveau d'envoyer un e-mail.

## Message de type :

" Impossible d'envoyer le message car l'un des destinataires a été refusé par le serveur. [...] 501 RCPT <adresse e-mail de votre correspondant> Invalid domain name syntax' [...] Erreur serveur : 501, Numéro d'erreur : 0x800CCC78 "

Vous obtenez ce message d'erreur lorsque vous tentez d'envoyer un e-mail.

L'adresse du destinataire auquel vous tentez de faire parvenir le courrier n'est pas valide. Il vous faut vérifier sa syntaxe. Pour cela, cliquez sur le bouton **BOÎTE D'ENVOI** de votre messagerie **OUTLOOK EXPRESS**.

# Aide au dépannage de la messagerie

Double-cliquez sur le message que vous tentez d'envoyer. Vérifiez que l'adresse de votre destinataire est correcte dans le champ **A**.

Faites les modifications nécessaires et renvoyez le message en cliquant sur le bouton **ENVOYER**.

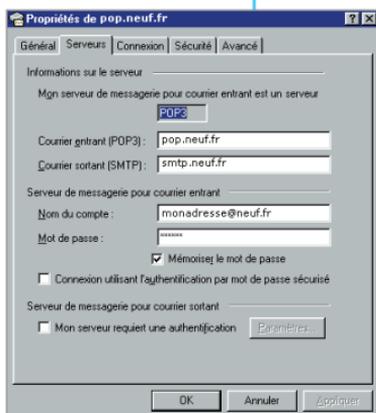
Si vous rencontrez à nouveau l'erreur, contactez votre correspondant par téléphone pour confirmer avec lui son adresse et la syntaxe de cette dernière.

## Message de type :

*" Impossible d'envoyer le message car le serveur a refusé l'adresse e-mail de l'expéditeur. [...] '553 <adresse refusée> invalid local name syntax' [...] Erreur serveur 501, Numéro d'erreur : 0x800CCC78 "*

Ce message apparaît lorsque vous tentez d'envoyer un nouveau message. Il signifie que votre adresse électronique est mal configurée.

Pour cela, cliquez sur le bouton **OUTILS, COMPTES**. Cliquez sur l'onglet **COURRIER** et sélectionnez votre compte, cliquez sur l'onglet **PROPRIÉTÉS**, puis l'onglet **SERVEURS**. Vérifiez vos informations personnelles et essayez à nouveau d'envoyer un e-mail.



# Aide au dépannage de la connexion

## Vous n'arrivez pas à vous connecter

### 1. Vous n'obtenez pas de tonalité :

vérifiez que le câble de votre modem est bien relié à votre prise téléphonique et que votre modem est bien branché à une prise électrique. Si c'est bien le cas, réessayez en débranchant votre téléphone et tous les équipements téléphoniques tels que fax, Minitel...

### 2. Vous n'arrivez pas à vous connecter :

- vérifiez que dans votre accès réseau à distance utilise le bon numéro de connexion : 0860 90 5000
- vérifiez votre nom d'utilisateur, toujours du type login@neuf.fr et votre mot de passe (faire attention aux majuscules/minuscules)

Si le problème persiste, appelez l'assistance technique.

## Une erreur 720 s'affiche

Cette erreur s'affiche lorsque votre ordinateur et notre serveur n'ont pu se mettre d'accord sur le protocole réseau (TCP/IP) nécessaire à la mise en place de votre connexion.

Si vous avez déjà utilisé votre connexion, essayez d'abord de vous reconnecter. Il se peut que le réseau connaisse ponctuellement une perturbation.



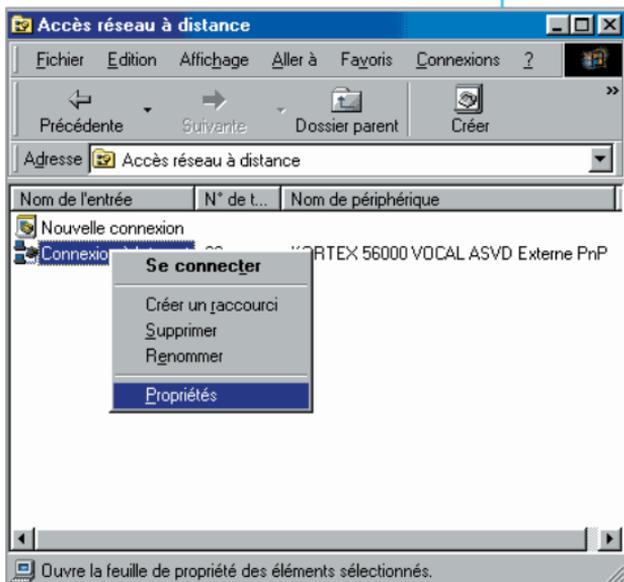
Si à la reconnexion, vous rencontrez à nouveau ce message d'erreur, tentez la chose suivante :

Double-cliquez sur l'icône **POSTE DE TRAVAIL** sur votre bureau. La fenêtre suivante s'ouvre

# Aide au dépannage de la connexion

Dans la fenêtre Poste de travail,  
double-cliquez sur Accès réseau à distance.

Dans la fenêtre  
Accès réseau à distance,  
faites un clic droit  
sur l'icône portant le nom  
de votre connexion  
puis sélectionnez  
**PROPRIÉTÉS.**

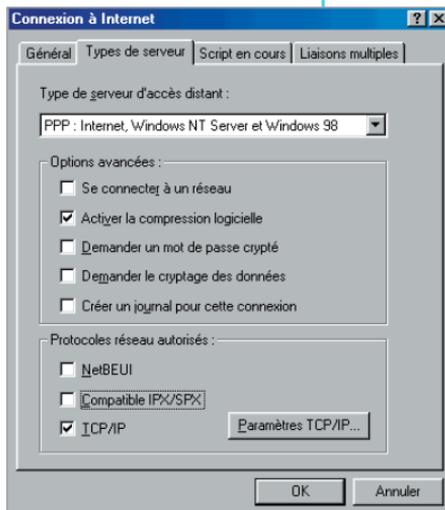


Rendez-vous sur l'onglet **Type de serveur.**

Vérifiez que dans la case **Type de serveur  
d'accès distant, la ligne PPP :  
Internet, Windows NT Server  
et Windows 98 apparaît.**

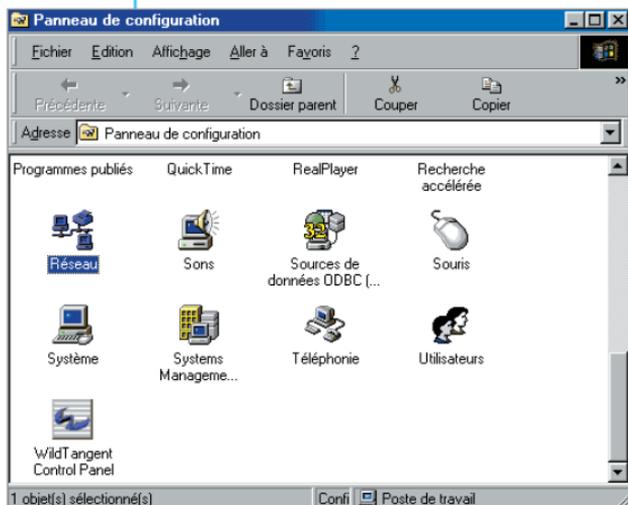
Vérifiez également  
que seule la case **TCP/IP** est cochée  
dans **Protocoles réseau autorisés.**

Cliquez ensuite sur **OK.**



# Aide au dépannage de la connexion

Vérifiez la présence du composant TCP/IP dans les composants réseau.



Pour cela,  
cliquez sur **DÉMARRER**,  
puis sélectionnez  
**PARAMÈTRES et PANNEAU  
DE CONFIGURATION**.  
Double cliquez ensuite  
sur l'icône **RÉSEAU**.

Vérifiez la présence du protocole TCP/IP dans la fenêtre Réseau.  
Si vous utilisez une rallonge téléphonique, réduisez sa longueur. Si vous  
utilisez une prise multiple, faites un test de connexion sans celle-ci.

Si l'erreur 720 se reproduit encore, vous pouvez réinstaller votre connexion  
en vous reportant au chapitre Installez votre connexion Internet.

# Aide au dépannage de la connexion

## Une erreur 691 s'affiche

Cette erreur s'affiche lorsque votre identification est invalide, c'est-à-dire que votre nom d'utilisateur et/ou votre mot de passe sont incorrects.

Si vous n'avez pas encore utilisé votre connexion, vérifiez bien que les paramètres de connexion que sont votre identifiant de connexion, votre mot de passe et votre numéro de connexion ont été saisis correctement.



**Astuce :** saisissez votre mot de passe dans votre traitement de texte et copiez le dans la case " mot de passe "

Si vous avez déjà utilisé votre connexion, il se peut que le réseau connaisse ponctuellement une perturbation. Nous vous invitons donc à vous connecter un peu plus tard.

Si, à la reconnexion, vous rencontrez à nouveau ce message d'erreur, tentez la chose suivante :

- débranchez votre modem
- redémarrez votre ordinateur
- rebranchez votre modem
- essayez à nouveau de vous connecter

Si le problème persiste, appelez l'assistance technique.

## Une erreur 645 s'affiche

Vous essayez de vous connecter à Internet. Notre serveur de connexion ne reconnaît pas votre nom d'utilisateur et/ou votre mot de passe. Il vous est impossible de vous connecter.

Cela signifie que vos composants réseau sont mal installés ou ne sont pas configurés correctement pour utiliser le protocole TCP/IP.

Si vous avez déjà utilisé votre connexion, il se peut que notre réseau soit exceptionnellement encombré, générant ainsi une erreur d'authentification de vos codes d'accès. **ATTENTION, NE MODIFIEZ EN AUCUN CAS VOS PARAMÈTRES DE CONNEXION.** Nous vous invitons à renouveler votre connexion ultérieurement.

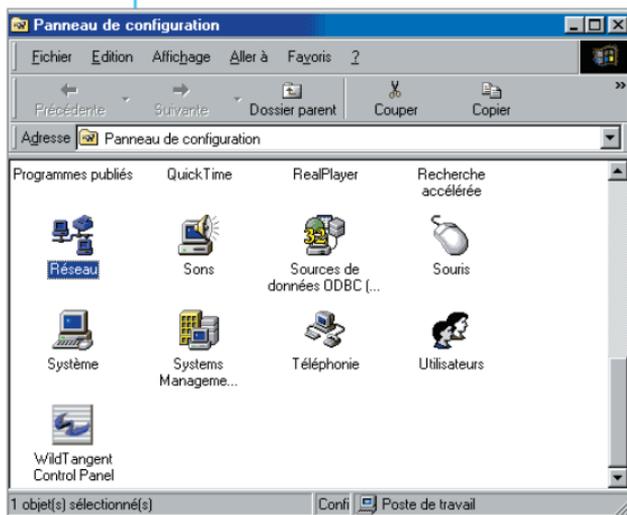
# Aide au dépannage de la connexion

Si vous n'avez pas encore utilisé votre connexion, vérifiez bien que les paramètres de connexion que sont votre identifiant de connexion, votre mot de passe et votre numéro de connexion ont été saisis correctement.

Si l'erreur 645 s'affiche à nouveau, tentez la chose suivante :



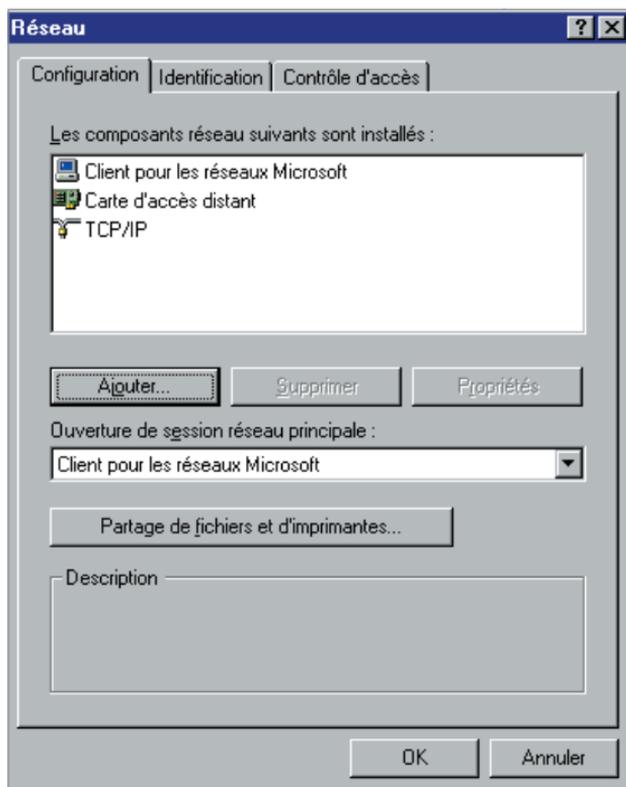
Double-cliquez sur l'icône **POSTE DE TRAVAIL** sur votre bureau, puis sur **PANNEAU DE CONFIGURATION**.



Double-cliquez ensuite sur **RÉSEAU**

# Aide au dépannage de la connexion

**Vérifiez la présence  
des composants réseau  
suivants**



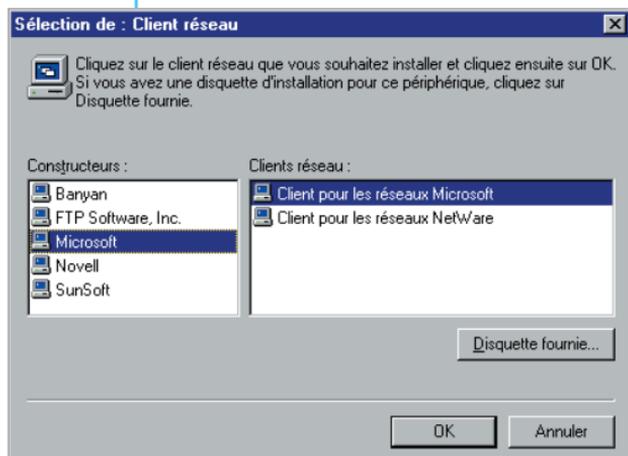
**Supprimez uniquement les composants réseau Client pour les réseaux Microsoft et TCP/IP présents en suivant les instructions suivantes :**

- 1- A partir de la fenêtre Réseau, cliquez sur le composant Client pour les réseaux Microsoft et sur Supprimer.**
- 2- Recommencez la même opération avec le composant TCP/IP.**

**ATTENTION : VOUS NE DEVEZ PAS SUPPRIMER LE COMPOSANT CARTE D'ACCÈS DISTANT.**

# Aide au dépannage de la connexion

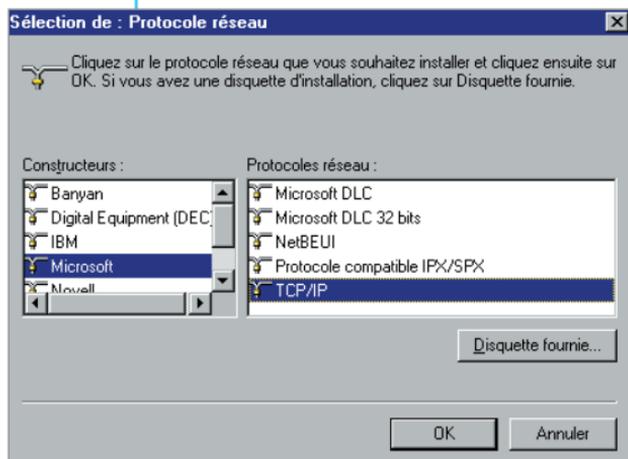
Réinstallez le composant Client pour les réseaux Microsoft comme ceci :



1- A partir de la fenêtre Réseau, cliquez sur AJOUTER, sur CLIENT puis sur AJOUTER.

2- Cliquez sur MICROSOFT, sur CLIENT POUR LES RÉSEAUX MICROSOFT puis sur OK.

Le composant réseau Client pour les réseaux Microsoft est installé.



Réinstallez le composant TCP/IP comme suit :

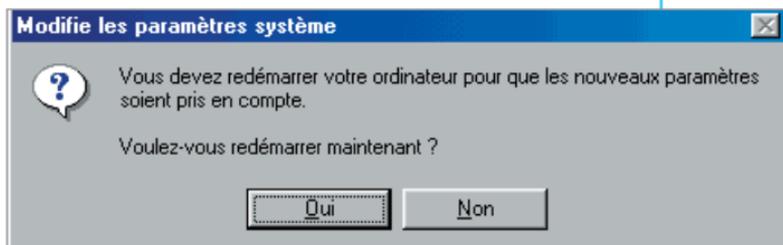
1- A partir de la fenêtre Réseau, cliquez sur AJOUTER, sur PROTOCOLE puis sur AJOUTER.

2- Cliquez sur MICROSOFT, sur TCP/IP puis sur OK.

Le composant réseau TCP/IP est installé.

# Aide au dépannage de la connexion

Redémarrez votre ordinateur pour mettre à jour les changements effectués.  
Cliquez sur **OUI** lorsque la fenêtre suivante apparaît :



Essayez à nouveau de vous connecter.

**@ ou Arobase** : Se lit "at" en anglais (" chez ") et sépare dans une adresse e-mail l'identifiant de la personne (jean dupont) de celui de son serveur de courrier (neuf.fr) : jean.dupont@neuf.fr.

**Adresse / URL** : L'URL indique une adresse sur Internet et le protocole de transfert utilisé. Exemples de protocoles: http, ftp, news.  
Exemple d'adresse : http://www.neuf.fr

**Cookie** : Petit fichier expédié par certains sites Web sur le disque dur du visiteur lors de sa première visite. Le cookie mémorise le comportement du visiteur, mémorise les pages qu'il consulte, les liens qu'il clique et calcule le temps passé sur chaque page. Ainsi un site Internet connaît mieux les goûts de ses visiteurs. Le cookie se met en route à chaque consultation du site par qui il a été envoyé. Attention : un cookie reconnaît l'ordinateur mais pas son utilisateur.

**Driver (Pilote)** : Programme qui permet à votre système d'exploitation (Windows, Mac., etc...) d'identifier et de façon optimale votre périphérique (carte vidéo, carte son, modem etc...). Plus le driver est récent, plus les performances et la stabilité sont bonnes.

**E-mail / Courrier électronique** : Message échangé entre deux utilisateurs d'Internet disposant d'une adresse électronique de la forme identité@domaine.pays ou nom de domaine. Tout type de fichier informatique (texte, image, son) peut être envoyé avec un e-mail : on parle alors de fichier attaché.

**FAQ / Foire aux questions** : Listes de questions/réponses qui sont destinées à répondre aux questions les plus courantes des internautes sur un sujet, un produit ou un service.

**Firewall / Pare-feu** : Dispositif qui protège un ordinateur connecté à un réseau.

**Fournisseur d'accès à Internet (FAI)** : Société (exemple n9uf telecom) qui fournit l'infrastructure afin de connecter l'ordinateur d'un client à Internet.

**HTML / HyperText Markup Language** : Langage de programmation des pages Web qui permet notamment de créer des hyperliens, d'insérer des images et des sons dans une page.

# Glossaire

**HTTP / HyperText Transport Protocol** : Protocole de communication utilisé par les serveurs Web.

**Identifiant de connexion / Login** : L'identifiant est le nom que l'on donne à un utilisateur pour se connecter à un autre ordinateur. Le mot de passe (password) complète le login.

**Kit ou cédérom de connexion** : Ensemble des logiciels donnés par le fournisseur d'accès à Internet auprès duquel on a souscrit un abonnement. Le kit, livré sous la forme d'un cédérom, contient notamment un navigateur et un outil de messagerie. Par exemple, le kit de connexion n9uf telecom contient le navigateur Internet Explorer et Outlook Express.

**Modem (modulateur/démodulateur)** : Cet appareil connecte l'ordinateur au réseau téléphonique, donc à Internet. Il traduit le langage informatique en langage téléphonique, et inversement.

**Navigateur / Browser** : Logiciel qui permet de lire des pages Web écrites en codes HTML : Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla et Opera sont les principaux navigateurs.

**Newsgroups** : Littéralement des groupes d'information et de discussion par thème que l'on peut consulter via un logiciel spécifique de consultation de News, notamment Outlook Express remplit cette fonction.

**Page d'accueil / Home page** : Première page d'un site Internet, celle qui est chargée quand on appelle son adresse de base (ex : <http://www.neuf.fr>).

**PDF** : Format des fichiers lus par le logiciel Acrobat Reader. Il permet de visualiser et d'imprimer des documents mis en page pour un format papier.

**Portail / Site Internet** : Site proposant des services (pages personnelles, moteur de recherche) et du contenu (informations) dont la vocation est d'être le point d'entrée sur Internet du plus grand nombre d'internautes. [www.neuf.fr](http://www.neuf.fr) est un site portail.

**Signets / Favoris / Bookmarks** : Adresses Internet préférées de l'utilisateur, stockées dans un répertoire de son navigateur. Sélectionner un site parmi les signets évite de taper son adresse. En Français, ce sont les signets (dans Netscape) ou les favoris (dans Internet Explorer).

**SMTP / Simple Mail Transfert Protocol** : Protocole de gestion des courriers électroniques sur Internet.

**Spam / Spamming / Publipostage sauvage** : Envoi massif d'e-mails non sollicités à une liste d'adresses électroniques. Ce procédé est très peu apprécié des internautes.

**Téléchargement / Download** : Action de charger sur son ordinateur un fichier informatique (image, logiciel, document) par un réseau.

**USB** : Le port USB permet de connecter n'importe quel périphérique à un ordinateur, en mode "plug-and-play" (branchez et cela fonctionne).

**URL / Uniform Resource Locator** : L'adresse Internet d'un site ou d'une page, qui commence sur le Web par <http://www>.

**Web / World Wide Web / WWW** : Le Web est l'un des sous-ensembles d'Internet, sa partie multimédia. Il est composé de sites contenant texte, images, vidéos, sons et permet de naviguer entre eux grâce à des liens hypertexte.







# Vous souhaitez un renseignement commercial ?

Assistance commerciale :

**0 811 009 009**

Du lundi au samedi  
de **8h00** à **20h00**

(Prix d'un appel local)



n9uf telecom réseau  
38, quai du Point du Jour 92659 Boulogne-Billancourt cedex  
SA au capital de 30 000 000 Euros - SIREN : 413 741 976 RCS Nanterre  
Code TVA Intracommunautaire : FR 69 413 741 976 - Ref : 9946

**n9uf**  
telecom