



Renvoyer vos appels vers notre nouvelle plateforme

Guide pour les clients Telenet : mobile et ligne fixe

TELENET

Pourquoi ce guide ?

Memo•Offitel passe à une nouvelle plateforme téléphonique. Vous recevez donc un **nouveau numéro de renvoi**. Pour que vos appels continuent d'arriver chez nous après la migration, adaptez le renvoi d'appel sur votre ou vos appareils vers ce nouveau numéro. Cela ne prend que quelques minutes. Ce guide vous explique étape par étape comment procéder chez Telenet.

Vos données

NOUVEAU NUMÉRO DE RENVOI

NOUVEAU NUMÉRO

ACTIF À PARTIR DU

lundi 2 novembre 2026

NUMÉRO DE RENVOI ACTUEL

NUMÉRO ACTUEL

expire le 30 novembre 2026



Semaine 44

26/10 – 1/11

Vous recevez votre nouveau numéro de renvoi et ce guide.



Lundi 2 novembre

Le nouveau numéro est actif. Vous pouvez adapter votre renvoi.



Lundi 30 novembre

Le numéro actuel expire. Votre renvoi doit être adapté avant cette date.

Important : ne configurez **pas** le nouveau renvoi **avant le 2 novembre** : le nouveau numéro n'est pas encore actif. Faites-le en revanche **avant le 30 novembre** : le numéro actuel expire ensuite et vos appels ne nous parviendront plus.

En 4 étapes

1

Désactiver l'ancien renvoi

Désactivez d'abord le renvoi existant vers le numéro actuel.

2

Configurer le nouveau renvoi

À partir du 2 novembre, activez le renvoi vers le nouveau numéro (voir pages suivantes).

3

Tester

Demandez à quelqu'un d'appeler votre numéro et vérifiez que l'appel arrive chez Memo•Offitel.

4

Confirmer

Informez-nous que le renvoi a été adapté. Nous vérifierons avec vous.

Quel type de renvoi choisir ?

Choisissez la formule qui correspond à vos accords avec Memo·Offitel. En cas de doute, contactez-nous.

Toujours

Tous les appels sont immédiatement renvoyés vers Memo·Offitel. Votre appareil ne sonne pas.

Si pas de réponse

Votre appareil sonne d'abord. Si vous ne décrochez pas, nous prenons le relais.

Si occupé

Si vous êtes déjà en ligne, l'appel est renvoyé vers Memo·Offitel.

Si injoignable

Si votre GSM est éteint ou sans réseau, nous prenons le relais. (Mobile uniquement)

Téléphone mobile (GSM / smartphone)



Ouvrez l'**application Téléphone**, composez le code comme un numéro et appuyez sur la **touche d'appel verte**. Après quelques secondes, une confirmation s'affiche à l'écran.

Situation	Activer	Désactiver	Vérifier
Toujours	**21* NOUVEAU NUMÉRO #	##21#	*#21#
Si pas de réponse	**61* NOUVEAU NUMÉRO #	##61#	*#61#
Si occupé	**67* NOUVEAU NUMÉRO #	##67#	*#67#
Si injoignable	**62* NOUVEAU NUMÉRO #	##62#	*#62#
Désactiver tous les renvois		##002#	

Ces codes sont également valables pour les abonnements BASE (même réseau).

Format du numéro : saisissez le nouveau numéro sans espaces, points ni tirets. Sur un GSM, le format international est le plus fiable, p. ex. **+32...**

Adapter le délai : pour « pas de réponse », vous pouvez choisir après combien de secondes (5 à 30) l'appel est renvoyé :

****61* **NOUVEAU NUMÉRO** ** **sec** #**

Vous préférez passer par les réglages de votre smartphone ?

iPhone : Réglages > Apps > Téléphone > Renvoi d'appel > activez et saisissez le nouveau numéro. (Sur les anciennes versions d'iOS : Réglages > Téléphone > Renvoi d'appel.) Ce menu renvoie toujours tous les appels ; utilisez les codes pour les autres situations.

Android : application Téléphone > ⋮ (menu) > Paramètres > Comptes d'appel / Paramètres supplémentaires > Transfert d'appel. Les intitulés varient selon la marque.

Ligne fixe

Condition : chez Telenet, le renvoi sur ligne fixe est l'**option payante « Renvoi d'appel »**. Activez-la dans Mon Telenet > Gérer vos produits > Gérer vos options. Elle est active après environ 30 minutes.

Sur la ligne fixe Telenet, vous pouvez uniquement renvoyer **tous les appels**. Le renvoi si occupé ou si pas de réponse n'est pas possible.



Décrochez le combiné ou appuyez sur la touche d'appel, composez le code et attendez les **tonalités** ou le message de confirmation. Raccrochez ensuite.

Situation	Activer	Désactiver
Toujours	*21 NOUVEAU NUMÉRO	#21

Composez ***21**, immédiatement suivi du nouveau numéro, puis appuyez sur la touche d'appel. Une série rapide de bips courts confirme l'activation.

Gestion à distance

Appelez le **015 33 33 33**. La première fois, appelez depuis votre propre ligne fixe, saisissez le code par défaut **1234** et choisissez un code PIN personnel. Ensuite, vous pouvez activer ou désactiver le renvoi ou changer le numéro depuis n'importe où.

Central téléphonique ou téléphonie cloud professionnelle ?

Si votre entreprise utilise un central téléphonique (PBX) ou une solution cloud, le renvoi se configure généralement via ce central ou son portail de gestion, et non avec les codes ci-dessus. Renseignez-vous auprès de votre responsable IT ou de votre fournisseur. Nous vous aidons volontiers.

Tester

Appelez depuis un autre appareil le numéro que vous avez renvoyé. Si l'appel arrive chez Memo·Offitel, tout est en ordre. Prévenez-nous lorsque c'est fait : nous vérifierons aussi de notre côté.

Coûts

Un appel renvoyé est facturé au tarif standard de votre abonnement Telenet (fixe vers fixe ou fixe vers mobile). Votre correspondant ne paie rien de plus.

Besoin d'aide ?

Notre équipe vous accompagne volontiers pendant la migration.

ÉQUIPE MIGRATION MEMO·OFFITEL

+32 52 89 84 31

migratie@memo-offitel.be

SERVICE CLIENTS TELENET

telenet.be · 015 66 66 66



Les codes et menus de ce guide ont été vérifiés en octobre 2026. Les opérateurs et fabricants peuvent les modifier. Si un code ne fonctionne pas, contactez Telenet ou notre équipe migration au +32 52 89 84 31 ou via migratie@memo-offitel.be.