



Termes et conditions

Veillez prendre note que les termes et conditions sont à considérer en premier lieu et que la dernière version affichée est celle en vigueur. De plus, les termes et conditions font partie de toute entente intervenue entre Satelcom Internet et le client, avec les adaptations nécessaires.

Services concernés :

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| -Accès internet | -Sauvegarde en ligne |
| -Hébergement web | -Serveurs privés virtuels |
| -Messagerie électronique | -Téléphonie IP |
| -Réseautique commerciale | -Colocation |

Équipements :

En tout temps, l'équipement installé demeure la propriété de Satelcom Internet et sera garanti pour toute la durée de la location. Si toutefois, l'équipement subi un bris volontaire, les frais de réparation ou de remplacement seront à la charge du client. Le client a la responsabilité de nous avvertir avant le déplacement pour la réparation ou le remplacement d'un équipement. Lors d'une désactivation de service ou d'une cessation de compte, le matériel doit être retourné au bureau de Satelcom Internet au 713, Boulevard Manseau, Joliette, Québec J6E 3E8.

Facturation :

La facture est acheminée par courriel ou par la poste. Les abonnements sont facturés le 15^e jour de chaque mois pour le mois suivant. La facture est payable au début de chaque mois. Le paiement peut s'effectuer soit par chèque, argent, interac, carte de crédit Visa[™] ou MasterCard[™] ou paiement pré-autorisé. Le paiement doit être libellé à l'ordre de **Satelcom Internet**.

Tous nos forfaits internet sont à téléchargement illimité, donc aucuns frais supplémentaires ne seront facturés au client pour dépassement de données téléchargées. Cependant le service internet n'est pas considéré comme un service dédié, c'est-à-dire un service privé pour un seul endroit exclusivement, avec une garantie illimitée de téléchargement 24 H / 24 H / 365 Jours par année. Le service de Satelcom Internet peut faire en sorte que vous subissiez des fluctuations au niveau de la vitesse de votre connexion, ainsi que des fluctuations au niveau de la bande passante disponible. Dans tous les cas, Satelcom Internet se réserve le droit en cas d'abus, d'utilisation suspecte et/ou illégale, de contacter les clients et de prendre les mesures nécessaires adéquates.

Concernant le service de téléphonie, tous les appels entrants sur les lignes sans frais du client ainsi que les appels à frais virés sont facturables au client. Selon la loi, nous sommes dans l'obligation de facturer au client le service 911 ainsi que la taxe municipale 911 par service téléphonique.

Aucun remboursement ou crédit ne sera accordé en cas d'interruption de service dû à une panne de réseaux ou d'équipement.

Entente de service sans-fil (résidentiel ou commercial) ou service fibre commercial :

Pour tous les termes de votre entente référez-vous à votre entente signée lors de votre installation ou la dernière entente conclue. Les prix fixés à la signature de l'entente resteront les mêmes et ne changeront pas jusqu'à l'échéance de votre entente. À son échéance, toute entente sera renouvelée automatiquement par Satelcom Internet, aux mêmes termes et conditions, à moins d'un avis contraire du client. Cet avis devra être reçu chez Satelcom Internet au moins 30 jours avant la fin de l'entente.

Comptes en souffrance :

Le compte sera automatiquement désactivé s'il demeure impayé 45 jours après la date de la facturation sans préavis.

Un premier avis vous sera envoyé par courriel ou par la poste avec intérêts de 24% par année (2% par mois).

S'il n'y a aucune réponse au premier avis, l'avis final vous sera envoyé par courriel ou par la poste avec intérêts de 24% par année (2% par mois).

Si le dernier avis demeure sans réponse ou sans prise d'entente de paiement après un délai de 10 jours, les informations du compte en souffrance seront expédiés à une agence de collection qui se chargera de récupérer les sommes dues. Le retour de matériel en location sera exigé.

Pour toute réactivation, le paiement complet sera exigé. Satelcom Internet se réserve le droit de ne pas faire de réactivation s'il y a eu plusieurs manquements par le client, par le passé.

Modifications de l'abonnement :

Le client peut modifier son abonnement en tout temps selon les tarifs en vigueur. Pour toute modification, le client doit faire parvenir un avis de modification à cet effet à Satelcom Internet, soit par courriel, par la poste ou par téléphone, et ce dans un délai raisonnable. Une facture sera émise pour l'ajustement de prix et de forfait.

Cessation ou réactivation de l'abonnement :

Pour les clients sans-fil (résidentiel et commercial) et clients fibre commerciaux, veuillez-vous référez à votre entente de service signée pour les



termes de résiliation. En tout temps, le client peut cesser ou réactiver son abonnement en avisant Satelcom Internet par téléphone, courriel ou par la poste. Aucune modification ne pourra être faite si le client n'a pas en sa possession son nom d'utilisateur et son mot de passe. La cessation sera faite à la date demandée. Aucun crédit ne sera remis pour le mois en cours. Les conditions diffèrent pour les clients utilisant le paiement pré-autorisé.

Conditions pour les clients utilisant le paiement pré-autorisé :

Le client peut cesser et modifier son abonnement en avisant Satelcom Internet dans un délai minimum de 10 jours avant la date du paiement (soit le 1^{er} ou le 20 du mois). Cette demande pourra être envoyée à Satelcom Internet par courriel, par la poste ou par téléphone. Aucune modification ne pourra être faite si le client n'a pas en sa possession son nom d'utilisateur et son mot de passe. Aucun remboursement ne sera remis pour le mois en cours. Pour tous les paiements sans provision, il y aura des frais de 10,00 \$ pour un premier manquement, 15,00 \$ pour un deuxième manquement. Par la suite, le client ne pourra plus utiliser les paiements pré-autorisés. Il devra payer le montant en souffrance, sinon Satelcom Internet se réserve le droit de désactiver le compte du client en tout temps.

Responsabilités du client :

Pour un nouvel abonnement, il est de la responsabilité du client de vérifier avec son fournisseur actuel s'il y a des frais pour rupture ou bris de contrat, ou s'il y a une pénalité. Cette pénalité ne peut aucunement être prise en charge par Satelcom Internet et demeure l'entière responsabilité du client.

Le client est responsable de son nom d'utilisateur et de son mot de passe.

En tout temps, le client doit respecter l'éthique et la moralité sur le Web. Il doit toujours avoir un comportement respectable lors d'une session de clavardage (CHAT) ou lors de tout autre commentaire laissé sur le Web. Aucun message offensant d'ordre raciste, haineux ou pornographique ne sera accepté. Il en va de même pour tout autre acte ou geste illégal ou tout autre crime que pourrait commettre le client. Satelcom Internet se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans délai tout compte présentant une activité suspecte, le tout pouvant mener à l'annulation de l'abonnement, le tout sans remboursement.

Il est strictement interdit d'utiliser les serveurs de courriel pour des envois massifs. Satelcom Internet se réserve le droit de suspendre immédiatement et sans délai tout compte présentant une activité suspecte, le tout pouvant mener à l'annulation de l'abonnement, le tout sans remboursement.

Le client doit avoir en sa possession tous les CD-ROM ou logiciels nécessaires au bon fonctionnement de son ordinateur, incluant les mises à jour nécessaires et requises pour l'optimisation de la navigation sur internet.

Le client est responsable de tous les frais d'interurbains causés par sa navigation. Satelcom Internet se dégage de toute responsabilité le cas échéant. Il est interdit pour deux personnes habitant dans deux lieux différents, d'utiliser la même connexion Internet, sous peine de se voir refuser l'accès à Internet.

Il est interdit de revendre globalement ou en partie les services de Satelcom Internet à moins d'avoir une entente commerciale signée en ce sens.

Responsabilités de Satelcom Internet :

La compagnie s'engage à respecter la confidentialité des informations personnelles de ses clients. Les courriels de nos clients sont émis de façon confidentielle.

Satelcom Internet se dégage d'éventuelles infections par des virus informatiques, de toutes sortes, et de tous dommages causés par l'utilisation du réseau de Satelcom Internet. De plus, Satelcom Internet n'est pas responsable d'aucun composeur automatique (dialer). Satelcom Internet n'est également pas responsable des logiciels installés sur l'ordinateur du client. (ex : Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Windows, Outlook, Excel, Word, etc.) Satelcom Internet se dégage de tous dommages, de toutes pertes financières et matérielles et de dommages, notamment en lien avec la perte de données, relatives à l'utilisation de ses services. Satelcom s'engage toutefois à utiliser tous les moyens nécessaires pour offrir un service fiable et de qualité.

Tout appel interurbain vers les serveurs de Satelcom Internet sera aux seuls et entiers frais du client, incluant les appels de services. Pour les appels de service, aucun frais ne sera facturé au client s'il utilise le numéro sans frais 1-866-833-7111.

Autres :

Satelcom Internet se réserve le droit de modifier ses produits et tarifs sans préavis. De plus, Satelcom Internet se réserve le droit de mettre fin à un abonnement ou une entente de service sans préavis, notamment si les termes et conditions de ce présent document ne sont pas respectés.