

Satelcom Internet

Termes et conditions

Veuillez prendre note que les termes et conditions sont à considérer en premier lieu et que la dernière version affichée est celle en vigueur.

0) Définitions des termes utilisés dans le présent document:

- Le terme «téléchargement en aval» sera remplacé dans nos documents par le mot «Download» et le terme «téléchargement en amont» sera remplacé par «Upload».
- Upload : Du client vers Internet, Ex : un envoi de courriel.
- Download : D'Internet vers le clients, Ex : téléchargement de logiciel.
- gig : Giga-octets
- mbps : Méga-bits par secondes

1) Types d'abonnement :

5 heures/mois
15 heures/mois
60 heures/mois
Illimitée/mois
Illimitée/mois avec ppa obligatoire

2) Types d'abonnement haute vitesse :

a) Résidentiel: Trois types d'abonnement sont disponibles

2 gigs Upload
4 gigs Download
Vitesse de 128 K

3 gigs Upload
6 gigs Download
Vitesse de 512 K

4 gigs Upload
9 gigs Download
Vitesse de 1 Mbps

b) Commercial: Quatre types d'abonnement sont disponibles

2 gigs Upload
4 gigs Download
Vitesse de 192 K
2 boîtes de courrier électronique incluses

4 gigs Upload
8 gigs Download
Vitesse 512 K
5 boîtes de courrier électronique incluses

5 gigs upload
9 gigs Download
Vitesse 1.2 Mbps
10 boîtes de courrier électronique incluses

8 gigs upload
16 gigs Download
Vitesse 1.7 Mbps
15 boîtes de courrier électronique incluses

3) Hébergement :

Mini : 35 mo d'espace disque
1.5 gigs de transfert (somme du download et de l'upload)
5 boîtes de courrier électronique
Webmail, anti-virus, anti-spam,
Cgi, Php, Mysql

Maxi : 60 mo d'espace disque
3 gigs de transfert (somme du download et de l'upload)
10 boîtes de courrier électronique
Webmail, anti-virus, anti-spam,
Cgi, Php, Mysql

4) Facturation :

La facture est acheminée par courriel ou par la poste. Elle est payable au début de chaque mois.

Le paiement peut s'effectuer soit par chèque, mandat poste, argent, carte de crédit Visa^{mc} ou MasterCard^{mc}, paiement pré-autorisé ou paiement global.

Le paiement doit être libellé à l'ordre de **Satelcom Internet**.

Les heures supplémentaires seront comptabilisées à chaque mois. Le coût sera calculé selon la navigation, (Ex : le client bénéficie du forfait 15 heures/mois et il navigue 30 heures; l'ajustement sera fait selon le tarif du forfait de 60 heures/mois - ceci représente un ajustement de 6,00 \$). Si une telle situation est répétée à 3 reprises, le forfait sera automatiquement modifié en fonction de la navigation. Les heures supplémentaires seront reportées sur la facture suivante.

5) Conditions d'admissibilité pour forfait avec ppa obligatoire

Pour être admissible à ce forfait, le client devra signer un contrat le liant à Satelcom Internet pour une période d'un an. Par la suite, il devra choisir une des options de paiements suivantes : paiement pré-autorisé, carte de crédit Visa^{mc} ou MasterCard^{mc}, paiement global ou faire parvenir 12 chèques post-datés. Si aucune de ces options de paiements ne convient au client, la promotion lui sera refusée et il devra choisir un autre forfait.

6) Contrats :

Tous les clients ayant un contrat ne pourront modifier leur forfait qu'à l'intérieur du premier mois ou à l'échéance de celui-ci. Si le client désire modifier ou mettre fin au contrat, il devra payer le tiers de la période restante. Si un paiement nous revient avec la mention «sans provision», le client ayant un contrat se verra dans l'obligation de payer les frais décrits à la clause 7, en plus du montant en souffrance. De plus, il devra continuer à respecter les modalités du contrat préalablement signé

À son échéance, tout contrat sera renouvelé automatiquement par Satelcom Internet, à moins d'un avis contraire du client. Cet avis devra être parvenu chez Satelcom Internet au moins 10 jours avant la fin du contrat.

7) Comptes en souffrance :

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

Lors d'une première offense pour un paiement sans provision ou bloqué, des frais de 10,00 \$ s'appliqueront.

Lors d'une deuxième offense pour un paiement sans provision ou bloqué, des frais de 15,00 \$ s'appliqueront.

Cependant, pour une troisième offense, le compte du client fautif sera immédiatement désactivé. Par la suite, il ne pourra obtenir les services de Satelcom Internet que s'il paie comptant ou par mandat poste le montant en souffrance et 3 mois d'avance supplémentaire..

Pour toute réactivation, des frais de 10,00 \$ (non remboursable) seront imposés.

Un avis vous sera envoyé par courriel, 10 jours avant la désactivation du compte, sauf dans le cas de la troisième offense.

Pour les clients ayant un contrat, voir la clause 6.

8) Modifications de l'abonnement :

Le client peut modifier son abonnement pour les mois ultérieurs en avisant Satelcom Internet au moins 10 jours avant le premier (1^{er}) du mois. Le client devra toutefois avoir en sa possession son nom d'utilisateur et son mot de passe pour une meilleure protection. Pour les clients qui utilisent les paiements pré-autorisés, voir clause 10.

Le client peut modifier son abonnement du mois en cours à la condition d'informer Satelcom Internet avant le 5e jour de ce mois. Si ce délai n'est pas respecté, la modification ne sera faite que le mois suivant.

Pour toute modification, le client doit faire parvenir un mémo à cet effet à Satelcom Internet, soit par courriel, par la poste ou par téléphone, et ce dans un délai raisonnable.

Cette clause est différente pour les clients ayant un contrat. Voir la clause 6.

9) Cessation ou réactivation de l'abonnement :

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. (Voir clause 10).

10) 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 une première offense, 15,00 \$ pour une deuxième offense. Par la suite, le client ne pourra plus utiliser les paiements pré-autorisés. Il devra le montant en souffrance comptant ou par mandat poste ainsi que 3 mois d'avance supplémentaires, sinon Satelcom Internet se réserve le droit de désactiver le client en tout temps.

11) Responsabilités 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 sur le Web.

Il doit toujours avoir un comportement respectable lors d'une session de clavardage (CHAT).

Aucun message offensant d'ordre raciste, haineux ou pornographique ne sera accepté.

Il est interdit d'utiliser les serveurs de courriel pour des envois massifs. Satelcom Internet se réserve le droit d'annuler l'abonnement sans aucun préavis, si cette clause n'est pas respectée et aucun remboursement ne sera effectué.

Le client doit avoir en sa possession tous les CD-ROM nécessaires au bon fonctionnement de son ordinateur.

Le client est responsable de tout frais d'interurbain causé par sa navigation. Satelcom Internet se dégage de toute responsabilité le cas échéant.

Il est interdit pour deux personnes habitant deux lieux différents, d'utiliser la même connexion Internet, sous peine de se voir refuser l'accès Internet. Si le client désire utiliser sa connexion à deux endroits, il doit en aviser Satelcom Internet et utiliser le forfait multi région.

Il est interdit de revendre globalement ou en partie les services de Satelcom Internet.

Dans le cas d'un client utilisant l'accès commuté.

Le client reconnaît que l'expression service illimité se réfère au temps d'utilisation, qui est d'un maximum de 300 heures par mois. Toute période de temps supplémentaire sera facturée au client.

Dans le cas d'un client ayant le service Internet haute vitesse.

Le client reconnaît que le système haute vitesse contient des limites de transferts. Il s'engage à les respecter et à être facturé pour tout transfert excédentaire. (Voir informations sur les taux de transfert permis à la clause 2-a) et 2-b)

12) 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 informatique de toutes sortes et tout dommages causés par l'utilisation du service Internet.

Satelcom Internet n'est pas responsable d'aucun composeur automatique (dialer).

Tout appel interurbain vers les serveurs de Satelcom Internet est aux 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.

Satelcom Internet n'est pas responsable des logiciels installés sur l'ordinateur du client, Ex : Internet Explorer, Windows, Outlook, Web Shot, Web Search, etc.

13) 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 au contrat sans préavis, si les termes et conditions de ce présent document ne sont pas respectés.