

BIENVENUE

Allstream : votre partenaire de confiance

Nous sommes ravis de vous accueillir et sommes impatients de répondre à vos besoins en matière de communications. Votre satisfaction est notre réussite. Vous pouvez compter sur nos solutions pour réaliser le travail qui fait votre renommée. Vous pouvez vous attendre à un service réactif de la part d'un expert fiable. Nous nous engageons à faire tout notre possible pour vous aider à préparer l'avenir en répondant à vos besoins actuels en matière de services de communication et en comprenant bien vos besoins commerciaux complexes et évolutifs. Ensemble, nous ouvrons de nouvelles possibilités grâce à une technologie fiable et à des gens que vous connaissez.

L'avantage Allstream

Pour une gestion de compte sans effort, nous vous invitons à essayer notre outil en ligne pratique, sécurisé et gratuit. Profitez de la liberté et de la flexibilité de la gestion de votre compte Allstream depuis toute connexion Internet.

Grâce à notre portail en ligne, vous pouvez :

- + Consulter les informations détaillées du compte
- + Payer votre facture
- + Communiquer avec le Soutien à la clientèle
- + Télécharger des rapports
- + Vérifier l'état d'une fiche de service

ÉVITEZ LA FACTURATION EN DOUBLE

Prévenez la facturation en double en une seule étape simple : une fois vos services transférés à Allstream, contactez vos anciens fournisseurs de services pour confirmer qu'ils ont arrêté la facturation.

Gagnez du temps et de l'argent tout en sauvant l'environnement

ACCÈS EN LIGNE SÉCURISÉ – Recevez tous vos relevés mensuels en ligne! Avec la facturation électronique, vous recevez chaque mois un avis par courriel lorsque votre facture est prête à consulter.



Numéros exclus

Le gouvernement fédéral canadien a créé le registre national des numéros de téléphone exclus pour vous permettre de bloquer plus facilement la plupart des appels de télémarketing non sollicités. Pour vous inscrire ou recevoir de l'information, composez le 1-866-580-3625 (ATS 1-888-362-5889) ou visitez le site <https://Innte-dncl.gc.ca/fr>.

AVIS AUX TÉLÉVENDEURS – Les personnes qui font du télémarketing doivent limiter leurs activités de télémarketing conformément au registre des numéros de télécommunication exclus. Les règles sur le registre exigent également que les personnes qui font du télémarketing transmettent des renseignements sur l'identification (ID) de l'appelant. L'information transmise doit, à tout le moins, fournir à l'appelé un numéro de téléphone lui permettant de faire une demande d'exclusion pendant les heures normales d'ouverture. Le nom du télèvendeur, s'il est disponible, doit également être transmis.

Pour de plus amples renseignements, Allstream vous recommande fortement de visiter le site Web du registre national des numéros de téléphone exclus à l'intention des télèvendeurs à l'adresse <https://Innte-dncl.gc.ca/fr>.

Mystification de l'identité de l'appelant

La mystification de l'identité de l'appelant est une pratique qui consiste à manipuler le réseau téléphonique de manière à modifier ou à falsifier les informations relatives à l'identité de l'appelant, ce qui entraîne l'affichage sur l'afficheur du destinataire d'un nom ou d'un numéro qui peut ne pas être celui de l'appelant réel. Sachez que les informations relatives à l'identification de l'appelant peuvent être manipulées et délibérément falsifiées à des fins frauduleuses. Pour plus de renseignements, visitez le site <https://crtc.gc.ca/fra/phone/telemarketing/identit.htm>.

Service de relais des télécommunications

Le service de relais est un service public qui garantit à tous les citoyens l'accès à une communication rapide, professionnelle et précise par téléphone. Les consommateurs de ces services spécialisés, en particulier les personnes sourdes, sourdes et aveugles, malentendantes ou ayant des troubles de la parole, peuvent communiquer au téléphone par téléscripteur (ATS)/ATME, service PSI (parler sans intervention), service ESI (entendre sans intervention), relais parole-parole, espagnol-espagnol et téléphone sous-titré pour communiquer facilement avec leur famille, leurs amis ou leur entreprise. Composez le 7-1-1 pour vous connecter au service de relais dans votre région. Pour plus de renseignements, visitez le site <https://crtc.gc.ca/fra/phone/acces/mrsrt.htm>.

Avis concernant la première facture

Des frais mensuels partiels apparaissent sur votre facture lorsque votre service est activé ou lorsque de nouveaux services sont ajoutés au milieu d'un cycle de facturation. Ces frais commencent à la date de début de votre nouveau service et se poursuivent jusqu'à la date de fin de votre cycle de facturation habituel.

Responsabilité envers la communauté Internet

Allstream s'engage à fournir des services d'accès à Internet de haute qualité et se veut un membre responsable de la communauté Internet. Sous réserve de sa politique d'utilisation acceptable et de sa politique d'accès à Internet, Allstream ne bloque ni n'impose de contrôle des tarifs pour des protocoles donnés ni ne restreint l'interconnexion de dispositifs réseau particuliers. Les politiques d'Allstream concernant l'utilisation acceptable, l'accès à Internet, la sécurité de l'utilisateur final, la confidentialité et les processus de plainte se trouvent ici : <https://allstream.com/fr/legal-policies/>.

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) est la loi fédérale sur la protection de la vie privée à laquelle sont assujetties les organisations du secteur privé. Elle établit les règles de base régissant le traitement des renseignements personnels par les entreprises dans le cadre d'activités commerciales.

PRÉVENEZ LA FRAUDE TÉLÉPHONIQUE

Allstream veut vous aider à protéger votre entreprise contre la fraude téléphonique. Ce type de fraude se produit lorsque des personnes non autorisées accèdent à distance au système téléphonique ou à la messagerie vocale d'une entreprise pour faire des appels interurbains. Bien que cela puisse se produire à l'échelle nationale, la fraude téléphonique est généralement associée aux appels internationaux.

Si vous ne faites pas d'appels internationaux et que vous souhaitez bloquer cette fonction, veuillez communiquer avec votre représentant local de l'Assistance à la clientèle.

IL EST DE LA RESPONSABILITÉ EXCLUSIVE DU CLIENT DE PRÉVENIR LA FRAUDE.

Le client est responsable du paiement de tous les frais liés à des interurbains frauduleux, qu'ils soient connus ou inconnus, et peu importe qu'Allstream prenne ou non des mesures pour arrêter ou bloquer la fraude à téléphonique. Veuillez noter qu'à titre de mesure de protection, Allstream se réserve le droit de bloquer les appels interurbains internationaux.

Cette politique s'aligne sur les exigences de transparence de la confidentialité des données aux États-Unis et au Canada, y compris la LPRPDE. Pour plus de renseignements, voir la Déclaration d'Allstream relative à la vie privée et la Politique sur la protection de la vie privée d'Allstream à l'adresse <https://allstream.com/fr/legal-policies/> et la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) à l'adresse <https://priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/>.

ÉNONCÉ DES DROITS DU CLIENT

+ DROITS DU CLIENT – Allstream doit : vous fournir des services si vous y êtes admissible; vous offrir un plan de paiements différés pendant 12 mois à au moins une occasion si vous avez une urgence financière; vous permettre de remettre un dépôt de garantie en trois versements, s'il y a lieu; suivre des procédures particulières relatives au débranchement du service, notamment en vous donnant un avis au moins 10 jours avant l'interruption du service, le cachet de la poste faisant foi; et vous donner des renseignements écrits sur les règles de la Commission et sur vos droits et responsabilités en tant que client en vertu de ces règles.

+ RESPONSABILITÉS DU CLIENT – Vous devez : utiliser les services de façon sécuritaire et les payer rapidement; communiquer avec Allstream lorsque vous avez un problème de paiement, de service, de sécurité, de facturation ou de service à la clientèle, y compris des erreurs de facturation ou autres; communiquer avec Allstream lorsque vous prévoyez un problème de paiement afin de tenter d'établir des modalités de paiement; aviser Allstream lorsque vous déménagez ou que vous arrêtez le service en votre nom ou que vous arrêtez complètement le service; et permettre au personnel des services publics d'accéder à votre propriété et à l'équipement essentiel.

+ Appelez notre équipe de l'assistance à la clientèle au 1-888-288-2273 pour résoudre tout problème ou obtenir réponse à vos questions.