



Depuis le 15 novembre, un arrêt de travail est en vigueur chez Poste Canada affectant la livraison du courrier comme les factures ou les équipements envoyés par Maskatel ou que vous souhaitez nous retourner. Voir ci-dessous les situations qui s'appliquent à vous, ainsi que les mesures à prendre.

Factures et paiement

Quelles sont les options dont je dispose pour payer ma facture ?

Plusieurs options s'offrent à vous :

- Paiement par carte de crédit via notre site internet, paiement.maskatel.ca
- Paiement via votre institution financière
- Adhérer au paiement bancaire préautorisé, afin de ne plus avoir à vous soucier d'effectuer le paiement de votre facture à temps. Le formulaire est disponible sur notre site internet <https://maskatel.ca/media/s14d5rjz/formulaire-ppa-bancaire.pdf>

Est-ce possible de recevoir ma facture par courriel ?

Oui, c'est possible et il s'agit de la meilleure façon de pouvoir consulter votre solde de manière autonome en tout temps. Appelez-nous au 1-877-627-5283 pour vous inscrire à la facture en ligne.

Comment puis-je connaître le solde à payer à mon compte ?

L'un de nos agents du service à la clientèle peut vous informer du montant dû à votre compte ainsi que la date d'échéance de paiement.

Habituellement, j'effectue mon paiement par chèque en l'envoyant par la poste, est-ce que j'aurai des frais de pénalités en cas de non-paiement durant la grève ?

Oui, veuillez consulter les options de paiement ci-dessus pour utiliser une méthode de paiement alternative, afin d'éviter tout retard de paiement.

Tel que mentionné dans nos modalités de services, vous devez payer tous les frais dans les 30 jours de la date indiquée sur la facture afin d'éviter les intérêts sur le solde, calculés aux taux d'intérêt de 3% par mois, ou 42,58% par année.

Échanges d'équipement

Est-ce que vous faites présentement des échanges d'équipement lors d'un problème technique ?

Oui, nous procédons à des échanges d'équipement, un technicien ira vous livrer l'équipement et récupérera l'équipement à échanger.



Avez-vous un bureau où je peux venir récupérer des équipements au lieu qu'un technicien passe chez moi ?

Tous les équipements seront livrés par nos techniciens.

Retour d'équipement

Comment puis-je retourner mes équipements suite à mon débranchement ?

Nous vous invitons à conserver vos équipements et à nous les retourner, une fois que le travail aura repris à Poste Canada. Durant cette période, nous ne facturons pas les équipements qui ne sont pas retournés.

Avez-vous un bureau où je peux déposer mes équipements ?

Nous vous invitons à conserver vos équipements et à nous les retourner, une fois que le travail aura repris à Poste Canada.