

– ***Pourquoi Sierre-Energie a-t-elle décidé de rajouter des limites d'utilisation alors que cela n'existait pas auparavant ?***

Sierre-Energie s'engage à répondre aux besoins de sa clientèle. Son réseau de fibres optiques permet la mise à disposition de vitesses performantes et symétriques. Cependant, la consommation internet coûte et tous les clients n'utilisent pas Internet de la même façon. Ces limites nous permettent d'offrir des tarifs mensuels concurrentiels à tous nos clients, des vitesses performantes ainsi qu'une symétrie de téléchargements upload/download.

Les clients qui utilisent internet de façon intensive pourront ainsi souscrire à une autre offre de service ou payer des frais d'utilisation excédentaire.

– ***Qu'est-ce que l'utilisation ?***

L'utilisation se définit comme la **quantité** de contenu qui est transférée vers votre modem ou à partir de votre modem lorsque vous travaillez en ligne. Cette utilisation est indiquée en gigaoctets (Go).
1 Go = 1000 Mo

On mesure la capacité d'un support de stockage ou d'une mémoire en octets :

- 1000 Octets (o) font un Kilo-octet (abrégé en Ko).
- 1000 Kilo-octets font un Mega-octet (abrégé en Mo).
- 1000 Mega-octets font un Giga-octet (abrégé en Go).

$$1 \text{ Go} = 1'000 \text{ Mo} = 1'000'000 \text{ Ko} = 1'000'000'000 \text{ o}$$

$$1 \text{ octet (o)} = 1 \text{ caractère sur une page word}$$

En pratique...

- un document tel que celui-ci représente env. 230 Ko...
- un CD-Rom de 600 Mo peut contenir environ 300'000 pages ou 1 heure de vidéo ou 75 minutes de son ou plusieurs centaines d'images ou toute combinaison de ces éléments !

– ***Cela veut-il dire que je devrais utiliser internet moins souvent pour éviter de payer plus cher ?***

Nous savons que les clients utilisent internet de plus en plus chaque jour. Nous avons donc fixé nos limites d'utilisation à un niveau très élevé. Après étude des habitudes de consommation de nos clients, nous pouvons affirmer que plus de 95% de nos clients n'atteindront jamais leur limite d'utilisation mensuelle.

– ***Pourquoi ai-je reçu le message « vous avez atteint 75 % ou 100% de votre limite d'utilisation mensuelle » ?***

Nous vous faisons parvenir ces messages afin de vous aviser que vous êtes sur le point d'atteindre ou que vous avez atteint votre limite d'utilisation mensuelle. Il est important de tenir compte de ces messages qui vous renseignent sur l'état de votre compte. Vous pouvez également, en tout temps, garder un œil sur votre consommation sur le site www.vario.tv sous la rubrique « espace-clients – mon compte ».

– ***Que se passe-t-il lorsque j'atteins ma limite ?***

Une fois que la limite est atteinte, la vitesse de votre connexion internet baisse et retombe à 2000/300 kbit/s. Dès lors, la consommation n'est plus comptée jusqu'à la fin du mois en cours. Vous pouvez donc être sûr de n'avoir aucun frais supplémentaire sur votre prochaine facture et continuer à utiliser votre connexion internet sans restriction de temps ni de consommation.

Toutefois, si vous souhaitez conserver votre vitesse et, par conséquent, accepter de payer d'éventuels frais de dépassement (pour rappel, le dépassement sera facturé 1.- fr. par Go), il vous suffit de remplir le formulaire joint au mail vous annonçant que vous avez atteint le 100% de votre limite, de nous le renvoyer correctement rempli et signé. Sans nouvelles écrites de votre part, le dépassement vous sera continuellement facturé les mois suivants.

– Je souhaite conserver ma vitesse durant tout le mois et accepte de payer les Go supplémentaires. Que dois-je faire ?

Pour cela, il vous suffit de remplir le « formulaire de dépassement de limite », que vous trouvez :

- joint à l'email « Vous avez atteint le 100% de votre limite d'utilisation mensuelle »
- sur le site www.vario.tv/espace-clients/aide

– J'aimerais pouvoir faire le suivi de mon utilisation d'Internet en tout temps. Comment puis-je le faire ?

Afin de vous permettre de faire un suivi optimal de votre utilisation, celle-ci sera mise à jour quotidiennement par l'entremise de l'outil de suivi de l'utilisation sur le site www.vario.tv, sous la rubrique « espace-client – mon compte ». Vous serez ainsi en mesure de connaître votre niveau de consommation mensuelle.

www.vario.tv > espace client > mon compte > varioweb > compteur varioweb



The screenshot shows the website navigation menu with 'espace-clients' highlighted (1). Below it, a pink box lists 'mon compte', 'notre réseau', 'contrats', 'installations intérieures', and 'aide' (2). At the bottom, the login form is shown with 'mon_adresse@varioweb.ch' in the email field and 'mon_mot_de_passe' in the password field (3).

www.vario.tv ► espace client ► mon compte ► varioweb ► compteur varioweb



The screenshot shows the 'varioweb' user interface. At the top, there is a navigation bar with 'accueil', 'varioweb', and 'variotv' (highlighted with a blue arrow labeled '4'). A 'Se déconnecter' button is visible on the right. Below the navigation bar, the 'varioweb' section is titled 'Statistique de trafic'. A sub-header says 'Cliquez sur un mois pour voir le détail.' Below this, a table shows traffic statistics for the current month:

Téléchargé	Transmis	Total
0.000 GB	0.000 GB	0 GB

Below the table is a line graph titled 'varioweb' showing traffic usage over time. The y-axis represents usage in Go (0 to 120), and the x-axis shows days (Tue, Wed, Thu). A legend indicates: download (Go) in green, upload (Go) in blue, total (Go) in red, and quota (Go) in yellow. The quota is shown as a horizontal yellow line at 120 Go. A table below the graph provides details for the period 'From 2009/12/01 0:00 to 2009/12/04 11:20':

download (Go)	Last: 0.00
upload (Go)	Last: 0.00
total (Go)	Last: 0.00
quota (Go)	Last: 120.00

At the bottom, there is a dropdown menu for 'novembre 2009' (highlighted with a blue arrow labeled '6'). On the right side, there is a sidebar with 'informations', 'compteur varioweb' (highlighted with a blue arrow labeled '5'), 'sms', and 'webmail'.

– ***Puis-je transférer mon utilisation d'un mois à l'autre ?***

Non. L'utilisation restante ne peut pas être transférée. Votre limite d'utilisation s'applique mensuellement.

– ***Puis-je passer en revue mon utilisation des mois précédents ?***

Oui, vous pouvez consulter votre utilisation quotidienne du mois courant et du mois précédent ainsi que votre utilisation mensuelle des six derniers mois.

– ***Puis-je me procurer des heures d'utilisation additionnelles dans le but d'augmenter ma limite d'utilisation mensuelle ?***

La façon idéale d'augmenter votre limite d'utilisation mensuelle est de sélectionner le type d'abonnement (option de vitesse) qui répond à vos besoins. Vous pouvez consulter notre site internet www.vario.tv afin de connaître nos différentes offres.

– ***Si je remplis le formulaire et décide de conserver ma vitesse une fois ma limite atteinte, des frais me seront-ils facturés ?***

Oui, dès la réception du « formulaire de dépassement de limite » dûment signé, si vous dépassez votre limite d'utilisation, des frais seront facturés 1.- par Go supplémentaire.

– ***Pourquoi ne m'a-t-on jamais avisé que j'avais dépassé ma limite d'utilisation mensuelle ? Je n'ai jamais reçu de courriel ni d'avis en ligne.***

Il peut y avoir plusieurs raisons :

- Est-ce qu'une autre personne dans la maison utilise Internet ? Elle a peut-être reçu le message en ligne, mais n'en a pas tenu compte.
- Consultez-vous votre adresse *@varioweb.ch* ou *@netplus.ch* régulièrement ?

– ***Comment se fait-il qu'aucun frais n'aie été facturé, alors que l'outil d'utilisation sur le site www.vario.tv m'indique que j'ai dépassé ma limite d'utilisation ?***

Votre facture correspond aux frais d'utilisation du mois précédent alors que l'outil d'utilisation sur le site www.vario.tv indique votre consommation du mois courant, « en temps réel ». Ceux-ci seront donc ajoutés sur votre prochaine facture.

– ***Je trouve injuste que l'on m'impose des frais d'utilisation lorsque je reçois des pourriels/spams que je n'ai pas demandés.***

Bien qu'ils causent des inconvénients, les spams accumulent très peu d'utilisation, et il faudrait des centaines de milliers de courriels pour que vous atteigniez votre limite.

— espaceclient — Place de l'Hôtel de Ville | 3960 Sierre —

Des produits distribués par



SIERRE-ENERGIE SA | Rue de l'Industrie 29 | CH-3960 Sierre
027 451 19 19 | Info@vario.tv