

Objet : Telnet Communications acquiert les services Internet (accès commuté, DSL, sans fil) de Look

Cher client,

Nous vous contactons aujourd'hui pour vous faire part de l'acquisition récente des services Internet (accès commuté, DSL et Internet sans fil) de Look Communications Inc. par **Telnet Communications**.

Que cela signifie-t-il pour vous et quelle incidence cela aura-t-il sur vos services ? À court terme, il n'y aura aucun changement important. Ainsi, vous n'avez aucune mesure particulière à prendre. Si vous bénéficiez d'une connexion Internet sans-fil, des informations additionnelles suivront bientôt.

Le premier changement à noter concerne la facturation. Le nom de « Look » apparaissant sur votre facture, sur votre relevé bancaire ou sur votre relevé de carte de crédit sera remplacé par celui de « **Telnet Communications** ». Cela n'aura aucune incidence sur vos services puisque **Telnet Communications** utilise le même fournisseur de service que Look. Vos paramètres, noms d'utilisateur et mots de passe demeureront tels quels.

En attendant, voici ce à quoi vous pouvez vous attendre :

1. Votre tarification et vos services actuels ne changeront pas;
2. Vous obtiendrez toujours le même excellent service à la clientèle ainsi que le même excellent soutien technique. Veuillez noter qu'il y aura un nouveau numéro sans frais à composer à compter du 1^{er} septembre, soit le 1 (877) 498-6645;
3. Votre date et votre cycle de facturation ne changeront pas;
4. Si vous payez actuellement par carte de crédit, les montants débités seront identifiés « **Telnet Communications** » sur votre relevé de carte de crédit à compter du 1^{er} septembre;
5. Si vous payez actuellement par prélèvement bancaire, les montants débités seront identifiés « **Telnet Communications** » sur votre relevé bancaire à compter du 1^{er} septembre;
6. Si vous étiez habitué de payer votre facture en personne à votre succursale ou au guichet automatique, veuillez noter que cela ne sera maintenant possible que si vous êtes client de TD Canada Trust. Telnet Communications travaille actuellement pour vous permettre de faire vos paiements dans toutes les institutions financières canadiennes. Nous vous

- fournirons tous les détails nécessaires dès que ces modes de paiement seront disponibles. D'ici là, nous vous invitons à faire vos paiements par chèque ou carte de crédit;
7. Si vous payez par services bancaires automatisées (Internet ou téléphone), vous aurez besoin d'ajouter « Telnet Communications » à votre liste de bénéficiaires pour vos paiements futurs, votre numéro de compte demeurera le même;
 8. Si vous disposez du service de télévision de Look, celui-ci sera facturé séparément à compter du 1^{er} octobre 2009. Le coût total de vos services ne changera pas. Vous continuerez à profiter du même prix global avantageux qu'en ce moment.

Si vous désirez obtenir plus d'information au sujet de Telnet Communications, nous vous invitons à visiter leur site Web au www.telnetcommunications.com.

Si vous avez des questions avant le 1^{er} septembre 2009, faites-les nous parvenir par courriel à service-internet@team.look.ca ou téléphonez à notre service à la clientèle au 1 800 356-5665.

Cordialement,



George Ramos
Président
Telnet Communications



Josée Provost
Vice-présidente, Service à la clientèle
Look Communications Inc.

P.-S. Vous n'avez aucune mesure particulière à prendre. Les paramètres, noms d'utilisateur et mots de passe de vos services ne changeront pas.