

# Conditions générales d'utilisation

Service 9-1-1 VoIP



## TABLE DES MATIERES

Renseignements importants relatifs au service 9-1-1 .....	2
Description .....	2
Service 9-1-1.....	2
Faire des appels 9-1-1 .....	2
Transmission de vos coordonnées .....	2
Exactitude des renseignements.....	3
Interruptions .....	3
Temps d'établissement de la communication.....	3
Les appels 9-1-1 peuvent ne pas fonctionner .....	3
Informers les autres utilisateurs.....	4
Responsabilité .....	4
LIMITATION DE RESPONSABILITÉ:.....	5

# Renseignements importants relatifs au service 9-1-1

## Description

Le service VoIP vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques sur Internet à destination ou en provenance du réseau téléphonique public commuté. Les appels téléphoniques VoIP, quoique semblables en apparence aux appels téléphoniques traditionnels, sont assortis de limites et de conditions qui leur sont propres; vous reconnaissez et acceptez que des différences existent entre le service téléphonique traditionnel et le service téléphonique VoIP, y compris l'absence du service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

## Service 9-1-1

En raison de la nature des appels téléphoniques VoIP, les appels d'urgence faits au 9-1-1 au moyen du service VoIP seront traités différemment de ceux faits au moyen du service téléphonique traditionnel. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgence 9-1-1, et, par la présente, vous reconnaissez et comprenez les différences qui figurent ci-dessous entre le service 9-1-1 traditionnel et le service 9-1-1 VoIP en ce qui concerne les appels 9-1-1 faits au moyen de votre ligne VoIP.

## Faire des appels 9-1-1

Lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, le service VoIP tentera d'acheminer automatiquement votre appel 9-1-1,

par l'entremise d'un tiers fournisseur de service, au centre d'appels de la sécurité publique (CASP) qui correspond à l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, en raison des limites des services téléphoniques VoIP, votre appel 9-1-1 peut être acheminé à un endroit différent de l'endroit où serait acheminé votre appel par le service 9-1-1 traditionnel. Par exemple, votre appel peut être transféré à un tiers qui se spécialise dans le traitement des appels d'urgence. Ce centre d'appels est différent du CASP qui répondrait à un appel 9-1-1 traditionnel et où vos coordonnées s'affichent automatiquement; par conséquent, vous devrez peut-être fournir votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone au téléphoniste du centre d'appels.

## Transmission de vos coordonnées

Le service VoIP tentera de fournir automatiquement vos coordonnées au répartiteur du CASP ou au téléphoniste du service d'urgence, accompagnées du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone qui figurent dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, pour des raisons techniques, le répartiteur qui reçoit l'appel sera peut-être dans l'impossibilité d'enregistrer votre nom, votre numéro de téléphone et l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez. Par conséquent, lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, vous devez indiquer immédiatement au répartiteur l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez (ou de

l'emplacement de la situation d'urgence, s'il diffère). Si vous êtes incapable de parler, le répartiteur sera peut-être incapable de savoir où vous vous trouvez si les coordonnées qui figurent dans votre dossier d'abonnement ne sont pas à jour.

## Exactitude des renseignements

Vous êtes tenu de fournir vos coordonnées et de les mettre à jour (y compris votre nom, l'adresse de votre domicile et votre numéro de téléphone). Si vous n'indiquez pas correctement l'adresse à laquelle vous vous trouvez, ou si vos coordonnées ont changé récemment ou que vous ne les avez pas mises à jour, les appels 9-1-1 risquent d'être acheminés au mauvais centre d'appels d'urgence.

## Interruptions

Comme le répartiteur n'a peut-être pas votre numéro et vos coordonnées, vous ne devez pas interrompre votre appel d'urgence 9 – 1 - 1 avant que le répartiteur vous le permette. Si vous perdez la communication par mégarde, rappelez immédiatement.

## Temps d'établissement de la communication

Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence 9-1-1 produise une tonalité d'occupation, ou que le temps d'établissement de la communication soit supérieur à celui d'un appel d'urgence 9-1-1 traditionnel.

## Les appels 9-1-1 peuvent ne pas fonctionner

Pour des raisons techniques, il peut être impossible de faire des appels d'urgence 9-1-1 VoIP, ou le service peut être restreint, dans les situations suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- une panne de service ou de votre dispositif d'accès au service;
- si votre dispositif d'accès au système cesse de fonctionner ou s'il n'est pas configuré correctement,
- si vous installez votre dispositif d'accès au système à un endroit autre que celui qu'indiquent vos coordonnées d'abonnement ou qui figurent dans votre dossier d'abonnement avec la CTAL.

Si votre service VoIP ne fonctionne pas correctement pour quelque raison que ce soit, y compris une panne de courant, une interruption de service VoIP, la suspension du service ou le débranchement en raison de problèmes de facturation, la congestion du réseau ou d'Internet, ou une panne de réseau ou d'Internet en raison d'une panne de courant, du réseau ou d'Internet; vous devrez peut-être redémarrer ou reconfigurer le dispositif d'accès au système avant de pouvoir utiliser le service VoIP, y compris les appels d'urgence 9-1-1.

## Services de recharge

Si les limites relatives aux appels d'urgence 9-1-1 vous indisposent, la CTAL vous recommande d'annuler votre abonnement au service VoIP ou d'envisager une solution de recharge pour avoir accès au service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

## Informez les autres utilisateurs

Vous êtes tenu d'informer, et vous acceptez d'informer, tout utilisateur ou utilisateur éventuel de votre service VoIP au sujet de la nature et des limites des appels d'urgence 9-1-1 faits au moyen du service VoIP, conformément à la présente.

## Responsabilité

Nous conseillons aux clients d'examiner la section relative à la limitation de responsabilité de la CTAL.

LE MEMBRE CONFIRME QU'IL A LU ET COMPRIS LES PRÉSENTES DIFFÉRENCES QUANT AU SERVICE 9-1-1. EN ACCEPTANT LES PRÉSENTES MODALITÉS, LE MEMBRE ACCEPTE LES SERVICES VoIP DE LA CTAL SELON CES MODALITÉS, ET, PAR LES PRÉSENTES, RENONCE À TOUTE RÉCLAMATION OU CAUSE CONTRE LA CTAL, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES, OPÉRATEURS SOUS-JACENTS, CADRES, DIRECTEURS, EMPLOYÉS, AGENTS OU CONTRACTANTS, CONCÉDANTS DE LICENCE ET FOURNISSEURS DÉCOULANT DU SERVICE DE LA CTAL 9-1-1, OU EN LIEN AVEC CELUI-CI. LE MEMBRE ACCEPTE ÉGALEMENT D'INDEMNISER, DÉFENDRE ET TENIR FRANCS DE TELLES RÉCLAMATIONS LES PERSONNES SUSMENTIONNÉES QUANT AUX DOMMAGES, Y COMPRIS LES FRAIS JURIDIQUES. LA RENONCIATION ET L'INDEMNITÉ CONSENTIES PAR LE MEMBRE DANS LA PRÉSENTE SECTION SURVIVRONT À LA RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE ENTENTE

## LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La CTAL ne sera pas responsable de tout défaut de fournir ses services ou de toute dégradation de la qualité de la voix causée par l'un des éléments suivants:

- Acte ou omission d'un opérateur sous-jacent;
- Défaut de l'équipement, du réseau ou d'une installation;
- Mise à niveau ou modification de l'équipement, du réseau ou d'une installation;
- Événement de force majeure comme (sans toutefois s'y limiter) les actes de la nature: les grèves, feux, guerres, émeutes, mesures du gouvernement;
- Manque au niveau de l'équipement, du réseau ou d'une installation;
- Relocalisation de l'équipement ou d'une installation;
- Toute autre cause hors du contrôle de la CTAL, notamment le défaut d'un appel entrant ou sortant en attente d'être connecté ou complété, y compris un appel d'urgence 9 - 1-1. Ceci inclut la dégradation de la qualité de la voix. La responsabilité de la CTAL pour tout défaut ou toute erreur n'excédera en aucun cas les frais de service figurant au compte pour la période concernée.
- La CTAL n'est pas responsable des dommages accidentels ou consécutifs de tous types.