



Restrictions reliées à l'utilisation du service d'urgence 911

Donnant suite aux directives du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (« CRTC ») rendues dans la décision de télécommunications CRTC 2005-21, la CCAP a, conformément à ces directives, mis à la disposition de ses clients de la téléphonie Internet un service d'appels d'urgence ou un service d'urgence 911 (« service 911 »).

Il est important pour vous de savoir si vous utilisez un service de téléphonie fixe ou nomade. Dans l'incertitude, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de la CCAP en composant le 418-849-7125.

Pour ses clients de la téléphonie fixe par câble

En tant que client de la téléphonie fixe CCAP, vous avez accès à un service de téléphonie régi par les conditions du service édictées par la CCAP. Le service de téléphonie fixe, que vous fournissons, utilise le réseau IP de la CCAP et par la suite toutes les communications sont acheminées au réseau téléphonique commuté. Le service de téléphonie fixe de la CCAP supporte intégralement les services d'urgence 911 en rendant disponibles vos nom, adresse et numéro de téléphone au centre d'urgence qui dessert votre municipalité. Comme l'acheminement des appels aux services 911 est relié à l'adresse d'installation du modem, son déménagement à une autre adresse pourrait mettre en péril la sécurité de vos proches.

Le service comporte certaines restrictions. Le service 911 n'est pas accessible ni offert dans les cas suivants :

en cas d'encombrement du réseau;

en cas de panne de service découlant de :

d'une panne d'électricité;

d'une panne du réseau IP

d'une annulation des services de téléphonie Internet pour les motifs précisés dans notre convention d'utilisation

(http://www.ccapcable.com/fr/telephone/Convention_utilisation.pdf)

Dans l'éventualité où un appel d'urgence en cours est interrompu, le personnel d'urgence 911 ne sera pas en mesure de vous joindre au téléphone d'où vous avez logé l'appel si :

le service de transfert d'appel, l'option de repos téléphonique et d'autres caractéristiques programmées sont activés au moment où vous composez le 911;

votre sonnerie de téléphone est désactivée.

Il faut rappeler le 911 si l'appel en cours est interrompu.

Conseils aux utilisateurs

Afin d'éviter des désagréments, la CCAP vous fournit ici quelques conseils sur l'utilisation de son service de téléphonie.

Lorsque vous contactez les services d'urgence 911 soyez prêt à dire où vous vous trouvez et à donner un numéro de téléphone de rappel au téléphoniste du 911 au cas où la communication serait coupée;

Étant donné qu'en cas de panne d'électricité ou du service Internet, le service 911 pourrait ne pas être disponible, prévoyez un moyen alternatif pour contacter les services d'urgence 911. À titre d'exemple, un téléphone cellulaire.

Ne jamais déplacer le modem à une autre adresse sans le consentement expresse de la CCAP. Dans ce cas cette dernière s'assurera que la nouvelle adresse est bien en dossier et que le modem est réinstallé selon les normes établies. Le déplacement d'un technicien sera alors nécessaire.

Lorsque vous communiquez avec les services d'urgence 911, ne raccrochez pas avant qu'on vous ait dit de le faire, rappelez si la communication est interrompue.

Assurez-vous de bien comprendre les limites de votre service de téléphonie Internet, celles-ci se retrouvent à la convention d'utilisation, disponible sur le site Internet à www.ccapcable.com sous la rubrique « Téléphonie ». Vous pouvez aussi en faire la demande en vous adressant au service à la clientèle de la CCAP.

Pour ses clients de la téléphonie Internet nomade par câble

En tant que client de la téléphonie Internet de la CCAP, vous avez accès à un service de téléphonie régi par les conditions du service édictées par la CCAP. Le service vocal IP que nous vous fournissons est un service communément appelé nomade, ce qui signifie qu'en tant que client, vous pouvez loger des appels

depuis un accès Internet large bande (haute vitesse par câble), peu importe où il se trouve. Comme vous le savez, vous pouvez apporter votre appareil avec vous et le brancher à un autre endroit où vous avez accès à un lien à large bande. . Étant donné ces fonctions nomades, veuillez lire attentivement le texte qui suit sur la nature et les limites reliées au service d'urgence 911, dont vous avez accès.

Le service d'urgence 911 offert actuellement avec notre service est le service de base 911. Ce service ne peut détecter systématiquement l'adresse d'où vous logez l'appel d'urgence. Il est donc essentiel, lorsque vous logez un appel au service d'urgence 911 de communiquer l'adresse où vous vous trouvez au moment où l'appel est logé. Pour bien comprendre les limites du service de base 9-1-1, il est important de lire et comprendre ce qui suit.

Le service 911 n'est pas accessible ni offert dans les cas suivants :

en cas d'encombrement du réseau;

en cas de panne de service découlant de :

d'une panne d'électricité;

d'une panne de réseau Internet/d'annulation du service Internet de votre fournisseur;

d'une annulation des services de téléphonie Internet pour les motifs précisés dans notre convention d'utilisation

(http://www.ccapcable.com/fr/telephone/Convention_utilisation.pdf)

Les intervenants du service d'urgence 911 qui desservent le service 911 pourraient tarder à intervenir si :

vous ne fournissez pas de renseignements assez fidèles concernant votre emplacement actuel (c.-à-d., où vous vous trouvez);

Il vous faut confirmer votre adresse chaque fois que vous logez un appel au service 911.

Dans l'éventualité où un appel d'urgence en cours est interrompu, le personnel d'urgence 9-1-1 ne sera pas en mesure de vous joindre au téléphone d'où vous avez logé l'appel si :

le service de transfert d'appel, l'option de repos téléphonique et d'autres caractéristiques programmées sont activés au moment où vous composez le 911;

votre sonnerie de téléphone est désactivée.

Il faut rappeler le 911 si l'appel en cours est interrompu.

Conseils aux utilisateurs

Afin d'éviter des désagréments, la CCAP vous fournit ici quelques conseils sur l'utilisation de son service de téléphonie.

Lorsque vous contactez les services d'urgence 911 soyez prêt à dire où vous vous trouvez et à donner un numéro de téléphone de rappel au téléphoniste du 911 au cas où la communication serait coupée;

Étant donné qu'en cas de panne d'électricité ou du service Internet, le service 911 pourrait ne pas être disponible, prévoyez un moyen alternatif pour contacter les services d'urgence 911. À titre d'exemple, un téléphone cellulaire.

Assurez-vous d'aviser la CCAP de tout changement d'adresse où se trouve votre téléphone Internet.

Lorsque vous communiquez avec les services d'urgence 911, ne raccrochez pas avant qu'on vous ait dit de le faire, rappelez si la communication est interrompue.

Assurez-vous de bien comprendre les limites de votre service de téléphonie Internet, celles-ci se retrouvent à la convention d'utilisation, disponible sur le site Internet à www.ccapcable.com sous la rubrique « Téléphonie ». Vous pouvez aussi en faire la demande en vous adressant au service à la clientèle de la CCAP.

Limite de responsabilité

La Coopérative de câblodistribution de l'arrière-pays (CCAP) pas plus que les autres sociétés fournisseur de télécommunication en amont, ni leurs dirigeants ou employés ne sauraient être tenus responsables de toute réclamation, de tout dommage ou de toute perte, et vous renoncez par les présentes à faire valoir de telles demandes d'indemnisation ou causes d'action découlant du service vocal IP ou du service 911, ou les deux, y compris, notamment, votre incapacité à composer le 911 de votre ligne ou d'accéder au service d'urgence personnel, sauf s'il est établi que l'acte ou l'omission ayant entraîné la réclamation, le dommage ou la perte résulte de la négligence, d'une faute lourde ou d'une faute intentionnelle de la part de la CCAP ou des autres sociétés fournisseur de télécommunication en amont. Vous acceptez de défendre, d'indemniser et d'exonérer la CCAP, les sociétés membres de son groupe et sociétés liées, leurs dirigeants, administrateurs, employés, membres et mandataires et tout autre tiers fournisseur de services qui vous ou nous fournit des services relativement au service vocal IP de toute réclamation, de toute perte, de tout dommage, de toute amende, pénalité, de tous frais et de toute charge (y compris, notamment, les frais et débours raisonnables d'avocats) par vous ou

pour votre compte ou par un tiers ou un utilisateur du service vocal IP ou pour son compte résultant de l'absence, d'une panne ou d'un problème technique du service vocal IP, y compris, notamment, le service 911, ou de votre incapacité ou celle d'un tiers ou d'une partie ou d'un utilisateur que vous autorisez à utiliser et accéder au service vocal IP d'être en mesure de composer le 911 ou d'accéder à tout service d'urgence personnel, et du mauvais acheminement d'appels 911, y compris, notamment, l'omission de respecter les modalités d'activation adéquates pour les appels 911 ou le fait que vous nous avez fourni des renseignements erronés ou incomplets ou désuets relativement au service 911.

Acceptation

Malgré les restrictions dont il est question ci-dessus, et ayant entièrement lu et compris ces restrictions de même que les limites de la responsabilité de la CCAP, vous reconnaissez par les présentes et acceptez, sans restriction, le service vocal IP et le service de base 911 tels qu'ils sont offerts présentement.

Mis à jour le 20 octobre 2009 (remplace la version du 1^{er} novembre 2005)