



## **Restrictions reliées à l'utilisation du service d'urgence 9-1-1**

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 9-1-1 (« service 9-1-1 »).

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 logger 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 9-1-1, dont vous avez accès.

Le service d'urgence 9-1-1 offert actuellement avec notre service est le service de base 9-1-1. 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 9-1-1 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.

En tant qu'abonné du service, vous devez informer les utilisateur actuels et éventuels (membres de famille, gardienne, etc.) de la nature et des limites du service VOIP en ce qui a trait aux appels au 9-1-1.

Le service 9-1-1 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](http://www.ccapcable.com/fr/telephone/Convention_utilisation.pdf))

Les intervenants du service d'urgence 9-1-1 qui desservent le service 9-1-1 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 9-1-1.

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 9-1-1;
- votre sonnerie de téléphone est désactivée.

Il faut rappeler le 9-1-1 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 9-1-1 soyez prêt à dire où vous vous trouvez et à donner un numéro de téléphone de rappel au téléphoniste du 9-1-1 au cas où la communication serait coupée;
- Étant donné qu'en cas de panne d'électricité ou du service Internet, le service 9-1-1 pourrait ne pas être disponible, prévoyez un moyen alternatif pour contacter les services d'urgence 9-1-1. 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 9-1-1, 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](http://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 membres du réseau babyTel, 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 9-1-1, ou les deux, y compris, notamment, votre incapacité à composer le 9-1-1 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 membres du réseau babyTel.

Vous acceptez de défendre, d'indemniser et d'exonérer la CCAP, les sociétés membres de son groupe et sociétés reliées, 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 9-1-1, 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 9-1-1 ou d'accéder à tout service d'urgence personnel, et du mauvais acheminement d'appels 9-1-1, y compris, notamment, l'omission de respecter les modalités d'activation adéquates pour les appels 9-1-1 ou le fait que vous nous avez fourni des renseignements erronés ou incomplets ou désuets relativement au service 9-1-1.

## **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 9-1-1 tels qu'ils sont offerts présentement.

Mis à jour le 1<sup>er</sup> novembre 2005 (remplace la version du 17 août 2005)