

AVIS IMPORTANTS RELATIFS AU SERVICE D'URGENCE 911 POUR LES UTILISATEURS DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE PAR PROTOCOLE INTERNET (TÉLÉPHONIE IP)

Dernière mise à jour : 1 janvier 2021

Conformément aux obligations imposées à Groupe Maskatel Québec S.E.C. (ci-après désignée « **Maskatel** » ou « **nous** ») aux termes de la Décision de Télécom CRTC 2005-21, nous tenons à aviser l'ensemble de nos clients utilisant les services de téléphonie par protocole Internet (ci-après « **Service Téléphonie IP** ») des différences qui existent entre le fonctionnement du service 911 par Téléphonie IP (ci-après le « **911 Téléphonie IP** ») et celui du service 911 traditionnel.

LA PRÉSENTE SECTION RENFERME DES DISPOSITIONS IMPORTANTES, Y COMPRIS LES DISPOSITIONS RELATIVES AU 911 TÉLÉPHONIE IP. EN ADHÉRANT AU SERVICE TÉLÉPHONIE IP, VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE DES DIFFÉRENCES EXISTENT ENTRE LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE TRADITIONNEL ET LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE TÉLÉPHONIE IP, Y COMPRIS L'ABSENCE DU SERVICE D'URGENCE 911 TRADITIONNEL.

En vous abonnant à nos Services Téléphonie IP et en les activant, vous reconnaissez toutes les différences et limites des appels 911 fournis par l'intermédiaire du Service Téléphonie IP, lesquelles sont décrites ci-après, et vous vous engagez à prendre toutes les mesures correspondantes décrites ci-après afin de palier à telles limites. Aussi, en vous abonnant à nos Services Téléphonie IP, vous acceptez les limites de responsabilité qui s'appliquent aux appels 911 procurés par l'intermédiaire de notre Service Téléphonie IP et que les modalités et conditions prévues au contrat de service que nous vous avons transmis, lequel se retrouve à l'adresse suivante : <https://maskatel.ca/services-residentiels/avis-juridiques-et-reglementaires/> s'appliquent aux Services Téléphonie IP.

Pour toute question au sujet de votre Service Téléphonie IP, n'hésitez pas à nous contacter par l'une ou l'autre des manières suivantes : <https://maskatel.ca/services-residentiels/nous-joindre/> ou 1 877 627-5283

1. DESCRIPTION DU TÉLÉPHONIE IP ET DU SERVICE 911 TÉLÉPHONIE IP

- 1.1 **Activation du 911 Téléphonie IP.** Le 911 Téléphonie IP est disponible au moment de l'activation de vos Services Téléphonie IP auprès de Maskatel et demeure en vigueur tant et aussi longtemps que votre contrat de service est en vigueur, sous réserves des dispositions de résiliation y décrits. Les frais applicables au Service 911 Téléphonie IP sont facturés à compter de la date d'activation.
- 1.2 **Description.** Le service Téléphonie IP 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 Téléphonie IP, quoique semblables en apparence aux appels téléphoniques traditionnels, sont assortis de limites et de conditions qui leur sont propres. En effet, lors d'un appel au service 911 traditionnel, votre appel est acheminé directement au centre d'appels de la sécurité publique (ci-après désigné « **CASP** ») le plus près de votre adresse et l'opérateur reçoit les informations suivantes : votre numéro de retour d'appel et la dernière adresse.
- 1.3 **Faire un appel avec le 911 Téléphonie IP.** Lorsque vous faites un appel d'urgence 911 à partir du 911 Téléphonie IP, ce dernier tentera d'acheminer

automatiquement votre appel 911 par l'entremise d'un tiers fournisseur de service désigné par Maskatel, lequel se spécialise dans le traitement des appels d'urgence, au CASP qui correspond à l'adresse qui figure à la date de l'appel dans votre dossier d'abonnement.

Toutefois, en raison des limites des services téléphoniques Téléphonie IP et du fait que vous pouvez vous déplacer d'un endroit à l'autre avec votre service téléphonique Téléphonie IP, votre appel 911 peut être acheminé à un endroit différent de l'endroit où serait acheminé votre appel par le service 911 traditionnel. Ce centre d'appels est différent du CASP qui répondrait à un appel 911 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. L'opérateur transférera ensuite votre appel au centre d'appels d'urgence le plus près de vous.

- 1.4 **Transmission de vos coordonnées** : Le Service Téléphonie IP 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 au moment de l'appel. 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 911, vous devez indiquer immédiatement au répartiteur votre nom, l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez (ou de l'emplacement de la situation d'urgence, s'il diffère) ainsi que votre numéro de rappel.

- 1.5 **Impossibilité de parler**. Dans l'éventualité où vous êtes incapable de parler lors de votre appel 911 Téléphonie IP, 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. Ce dernier transmettra donc l'appel au CASP situé le plus près de l'adresse retrouvée à votre dossier.

- 1.6 **Exactitude des renseignements** : Il est de votre seule et unique responsabilité de fournir à Maskatel vos coordonnées et de les mettre à jour (y compris votre nom, l'adresse de votre domicile et votre numéro de téléphone). Lorsque vous déplacez votre dispositif de Service Téléphonie IP ou que vous ajoutez une ligne, vous devez mettre à jour votre adresse enregistrée en conséquence. Vous pouvez effectuer les enregistrements et les mises à jour de l'adresse à l'adresse suivante : <https://maskatel.ca/demenagement/>

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 911 Téléphonie IP risquent d'être acheminés au mauvais centre d'appels d'urgence.

- 1.7 **Interruptions** : Comme le répartiteur n'a peut-être pas votre numéro et vos coordonnées à jour au moment de votre appel 911 Téléphonie IP, vous ne devez pas interrompre votre appel d'urgence 911 avant que le répartiteur ne vous le permette. Si vous perdez la communication par mégarde, rappelez immédiatement.

- 1.8 **Temps d'établissement de la communication** : Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau aux heures de pointes d'utilisation, il est possible qu'un appel d'urgence 911 produise une tonalité d'occupation, ou que le

temps d'établissement de la communication soit supérieur à celui d'un appel d'urgence 911 traditionnel.

- 1.9 **Services de rechange.** Si les limites ou conditions d'utilisations relatives aux appels d'urgence 911 vous indisposent, nous vous recommandons d'annuler votre abonnement au Service Téléphonie IP ou d'envisager une solution de rechange pour avoir accès au service d'urgence 911 traditionnel, notamment en souscrivant avec nos services de téléphonie, le cas échéant.
- 1.10 **Devoir d'information des autres utilisateurs des Services Téléphonie IP.** En souscrivant aux Services Téléphonie IP, et vous acceptez et vous engagez à informer tout utilisateur ou utilisateur éventuel des Services Téléphonie IP au sujet de la nature et des limites des appels 911 Téléphonie IP faits au moyen du Service Téléphonie IP, le tout conformément à la présente. Vous vous engagez également à apposer les autocollants fournis dans votre trousse de démarrage à proximité des lieux d'utilisation des appareils permettant d'accéder au Services Téléphonie IP.

2. MAUVAIS FONCTIONNEMENT DU SERVICE TÉLÉPHONIE IP

- 2.1 **Situation pouvant entraîner un mauvais fonctionnement.** Pour des raisons techniques, il peut être impossible de faire des appels d'urgence 911 Téléphonie IP, ou le Service Téléphonie IP peut être restreint, dans l'un ou l'autre des situations suivantes, sans toutefois s'y limiter :
- a) une panne du Service Téléphonie IP ou de votre dispositif d'accès à celui-ci, notamment si votre dispositif d'accès au système cesse de fonctionner ou s'il n'est pas configuré correctement, ou si votre Service Téléphonie IP ne fonctionne pas correctement pour quelque raison que ce soit, y compris une panne de courant, une interruption généralisée du Service Téléphonie IP,
 - b) la suspension ou le débranchement du Service Téléphonie IP par Maskatel en raison de problèmes de facturation, le tout, conformément aux dispositions prévues dans le contrat de service intervenu entre vous et Maskatel
 - c) la congestion du réseau ou d'Internet, ou une panne de réseau ou d'Internet d'une panne de courant, du réseau ou d'Internet. Dans l'un ou l'autre de ces cas, vous devrez peut-être redémarrer ou reconfigurer le dispositif d'accès au Système Téléphonie IP avant de pouvoir utiliser les Services Téléphonie IP, y compris les appels d'urgence 911 Téléphonie IP;
 - d) le changement d'emplacement sans nous aviser - 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 Groupe Maskatel LP sans nous aviser, en contravention avec ce qui est décrit aux présentes.
- 2.2 **Accès secondaire.** Dans le cas des événements énumérés ci-dessus, il est possible que vous deviez avoir accès à un service téléphonique traditionnel ou à un téléphone cellulaire pour placer un appel d'urgence. Vous reconnaissez et comprenez qu'en cas de panne, de défaillance ou de toute autre indisponibilité de votre connexion Internet ou de l'équipement connexe, y compris mais sans y être limités, une modification inappropriée ou toute altération de votre dispositif d'accès aux Services Téléphonie IP, notamment votre ordinateur, le Service

Téléphonie IP peut ne pas fonctionner. Vous continuerez toutefois d'être facturé pour le Service Téléphonie IP jusqu'à ce que vous, ou Maskatel, résilie le Service Téléphonie IP, ou, plus généralement, votre contrat de services conformément aux dispositions dudit contrat de services.

3. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION

Comme les modalités du Service Téléphonie IP de Maskatel limitent la responsabilité de l'entreprise et dégage cette dernière de toute responsabilité relative au 911 Téléphonie IP, veuillez lire attentivement ce qui suit.

3.1 **ABSENCE DE GARANTIES.** SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DES PRÉSENTES, AINSI QUE DU CONTRAT DE SERVICE INTERVENU ENTRE VOUS ET MASKATEL PAR LEQUEL VOUS SOUSCRIVEZ AUX SERVICES TÉLÉPHONIE IP, NOUS N'OFFRONS AUCUNE AUTRE GARANTIE IMPLICITE OU EXPLICITE DE QUELQUE SORTE QUE CE SOIT, INCLUANT SANS S'Y LIMITER TOUTES GARANTIES DE QUALITÉ.

3.2 **LIMITE DE RESPONSABILITÉ.** NI MASKATEL, NI SES FILIALES OU SES SOCIÉTÉS LIÉES, AINSI QUE LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES OU AGENTS RESPECTIFS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLE DE

A) TOUTE RÉCLAMATION, TOUT DOMMAGE OU TOUTE PERTE (INCLUANT SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE PROFITS); OU

B) DE TOUT DOMMAGE RÉSULTANT D'UNE COUPURE DE SERVICE TÉLÉPHONIE IP OU DE LA PERTE DE DONNÉES.

À CET ÉGARD, EN SOUSCRIVANT AUX SERVICES TÉLÉPHONIE IP, VOUS RENONCEZ À TOUTES ET CHACUNE DE CES RÉCLAMATIONS OU CAUSES D'ACTION RÉSULTANT DE OU EN LIEN AVEC TOUTE COUPURE DU SERVICE TÉLÉPHONIE IP OU D'INCAPACITÉ À FAIRE UN APPEL 911 TÉLÉPHONIE IP OU D'ACCÉDER AU PERSONNEL DES SERVICES D'URGENCE, SAUF DANS L'ÉVENTUALITÉ OÙ L'ACTE OU L'OMISSION CONSTITUANT LA CAUSE DE LA RÉCLAMATION, DES DOMMAGES OU DE LA PERTE NE CONSTITUE UNE NÉGLIGENCE GRAVE, DE L'INSOUCIANCE OU UN MÉFAIT INTENTIONNEL MASKATEL.

3.3 **INDEMNISATION.** VOUS ACCEPTEZ DE DÉFENDRE, D'INDEMNISER ET DE DÉGAGER DE TOUTE RESPONSABILITÉ MASKATEL, NI SES FILIALES OU SES SOCIÉTÉS LIÉES, AINSI QUE LEURS ADMINISTRATEURS, DIRIGEANTS, EMPLOYÉS, MANDATAIRES OU AGENTS RESPECTIFS, ET SES AYANTS CAUSE OU TOUT AUTRE FOURNISSEUR QUI VOUS OFFRE DES SERVICES AU CLIENT OU QUI OFFRE DES SERVICES À MASKATEL EN RELATION LE SERVICE TÉLÉPHONIE IP, CONTRE TOUTES RÉCLAMATIONS, PERTES, DOMMAGES, AMENDES, PÉNALITÉS, COÛTS, DÉPENSES, FRAIS JURIDIQUES, ETC., PAR VOUS OU EN VOTRE NOM, DE TOUT TIERS OU DE L'UTILISATEUR DE VOS SERVICES TÉLÉPHONIE IP EN RELATION À L'ABSENCE, LA DÉFAILLANCE OU L'INTERRUPTION DU SERVICE TÉLÉPHONIE IP, Y COMPRIS LE 911 TÉLÉPHONIE IP ET/OU VOTRE INCAPACITÉ, OU DE TOUT TIERS OU DE TOUT UTILISATEUR DU SERVICE TÉLÉPHONIE IP, D'ÊTRE EN MESURE DE COMPOSER LE 911, OU D'AVOIR ACCÈS AU PERSONNEL D'URGENCE, AINSI QUE LE MAUVAIS ACHÈMINEMENT D'APPELS 911 TÉLÉPHONIE IP.

4. CONSEILS AUX UTILISATEURS DU SERVICE TÉLÉPHONIE IP EN CAS D'APPEL D'URGENCE 911 TÉLÉPHONIE IP

- 4.1 En cas d'urgence, composez 911 pour joindre un/e téléphoniste d'un centre d'appels d'urgence.
- 4.2 Soyez prêt à donner votre adresse (ou l'adresse de l'emplacement de la situation d'urgence s'il diffère), un numéro de appel et la nature de l'urgence.
- 4.3 Ne raccrochez pas à moins le répartiteur ne vous le demande.
- 4.4 Si la communication est coupée, recomposez le 911 immédiatement. Le répartiteur tentera de vous rappeler s'il a votre numéro de appel.
- 4.5 Assurez-vous que votre Service Téléphonie IP et votre service Internet soient configurés et initialisés correctement.
- 4.6 Apposez les autocollants fournis dans votre trousse de démarrage bien en évidence sur vos appareils de téléphonie utilisant les Services Téléphonie IP ou dans un endroit bien visible par tous les utilisateurs ou utilisateurs potentiels.
- 4.7 Informez tous les utilisateurs ou utilisateurs potentiels des limitations du 911 Téléphonie IP et des conseils.

5. AUTRES DISPOSITIONS

- 5.1 Maskatel pourra, en tout temps et à son entière discrétion, modifier le présent avis. Dans un tel cas, celle-ci affichera un avis de modification sur son site Web et cette modification entre en vigueur à la date d'affichage. Maskatel n'assume aucune responsabilité envers vous pour le non-respect des présentes.
- 5.2 Le présent Avis est régi par les lois applicables au Québec. Les parties reconnaissent la compétence exclusive des tribunaux de la province de Québec à l'égard de toute question traitée aux présentes et conviennent de s'y soumettre.
- 5.3 Si un tribunal compétent déclare que l'une des dispositions des présentes est invalide, illégale ou inexécutable à quelque égard que ce soit, ses autres dispositions n'en seront pas affectées et demeureront en vigueur.
- 5.4 Le défaut de Maskatel d'insister sur le respect absolu de toute modalité du présent Avis ne constitue pas une renonciation à l'égard de toute violation de celle-ci et n'empêchera pas celle-ci, ultérieurement, d'insister sur le respect absolu de ladite modalité, ni ne constituera une renonciation à faire sanctionner toute violation ultérieure, qu'elle soit ou non de même nature.