

RENSEIGNEMENT 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.

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. DIFFÉRENCES

Différences entre le service 911 traditionnel et le service 911 Téléphonie IP. Dans le cas des services téléphoniques traditionnels, votre appel 911 est acheminé directement au centre d'appels de la sécurité publique (ci-après désigné « **CASP** ») le plus près de votre adresse. Dans le cas du service Téléphonie IP, votre appel 911 est transféré à un tiers fournisseur de services qui achemine automatiquement ou manuellement votre appel au CASP.

2. LOCALISATION

N'oubliez pas de vérifier l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez. Comme vous pouvez vous déplacer d'un endroit à l'autre avec votre Service Téléphonie IP, pour des raisons techniques, il se peut que le téléphoniste du centre d'appels d'urgence n'ait pas votre nom, votre adresse ou vos coordonnées au moment de votre appel.

Par conséquent, lorsque vous utilisez le service 911 Téléphonie IP, vous devez mentionner immédiatement au téléphoniste du centre d'appels d'urgence l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez (ou encore l'adresse de l'endroit, (ou de l'emplacement de la situation d'urgence, s'il diffère) ainsi que vos coordonnées. Ne courez pas le risque d'envoyer la police ou l'ambulance à la mauvaise adresse.

3. INTERRUPTION DE SERVICE

Soyez préparé à toute interruption de service. Le Service Téléphonie IP ne dépend pas uniquement du maintien de votre abonnement (et du paiement de vos factures), mais il dépend également de votre lien Internet et du réseau électrique.

En cas de coupure de courant, de panne de réseau ou de panne Internet (y compris en cas de congestion du réseau), ou en cas de débranchement en raison d'un défaut de paiement, vous serez peut-être incapable d'avoir accès au service 911 Téléphonie IP ou vous aurez peut-être du mal à obtenir le Service 911 Téléphonie IP.

Nous vous recommandons d'avoir un service téléphonique de rechange (comme un téléphone cellulaire) à portée de main afin d'accroître la fiabilité de votre accès au service d'urgence en cas d'interruption des Services Téléphonie IP.

4. SUIVRE LES DIRECTIVES DU TÉLÉPHONISTE

Ne raccrochez pas. Ne mettez pas fin à votre appel 911 Téléphonie IP avant que le répartiteur du centre d'appels d'urgence vous le permette. Si vous perdez la communication par mégarde, rappelez immédiatement.

5. MISE À JOUR DE VOS INFORMATIONS

Gardez à jour l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Maskatel s'efforcera de fournir l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement au téléphoniste du centre d'appels d'urgence. Par conséquent, assurez-vous que ces renseignements sont toujours exacts et à jour.

À défaut de vous conformer à cette exigence (et, par exemple, si vous êtes dans l'impossibilité de parler au moment de votre appel 911), le téléphoniste du centre d'appels d'urgence pourrait croire que vous vous trouvez à la dernière adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement.

6. INFORMATIONS AUX AUTRES UTILISATEURS

Informez les autres utilisateurs. Vous devez informer les membres de votre foyer et tout utilisateur éventuel de votre Service Téléphonie IP de la nature et des limites des appels d'urgence 911 Téléphonie IP. Afin de vous faciliter la tâche, apposez les autocollants joints à la présente trousse de démarrage, à un endroit visible, sur vos appareils téléphoniques Téléphonie IP ou tout autre appareil par lequel vous utiliserez vos Services Téléphonie IP.

7. 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.

7.1 **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.

7.2 **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.

- 7.3 **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 ACHEMINEMENT D'APPELS 911 TÉLÉPHONIE IP.

8. ACCEPTATION

Votre acceptation des présentes. 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 Maskatel, vous reconnaissez par les présentes et acceptez, sans restriction, le Service Téléphonie IP et le service 911 Téléphonie IP tels qu'ils sont offerts présentement.

Pour obtenir une description détaillée de votre service 911 Téléphonie IP, veuillez consulter les modalités de service de Maskatel à l'adresse suivante : <https://maskatel.ca/services-residentiels/avis-juridiques-et-reglementaires/>

9. ATTENTION

Avis important. Lorsque vous composez le 9-1-1, soyez prêt à donner l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez : <https://maskatel.ca/services-residentiels/soutien/faq/>

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

- 10.1 En cas d'urgence, composez 911 pour joindre un/e téléphoniste d'un centre d'appels d'urgence.
- 10.2 Soyez prêt à donner votre adresse (ou l'adresse de l'emplacement de la situation d'urgence s'il diffère), un numéro de rappel et la nature de l'urgence.
- 10.3 Ne raccrochez pas à moins le répartiteur ne vous le demande.

- 10.4 Si la communication est coupée, recomposez le 911 immédiatement. Le répartiteur tentera de vous rappeler s'il a votre numéro de rappel.
- 10.5 Assurez-vous que votre Service Téléphonie IP et votre service Internet soient configurés et initialisés correctement.
- 10.6 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.
- 10.7 Informez tous les utilisateurs ou utilisateurs potentiels des limitations du 911 Téléphonie IP et des conseils.

11. AUTRES DISPOSITIONS

- 11.1 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.
- 11.2 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.
- 11.3 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.
- 11.4 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.