



TERMES & CONDITIONS de la TÉLÉPHONIE INTERNET

A– LA TÉLÉPHONIE INTERNET

(a) Description de la téléphonie Internet

La téléphonie Internet vous permet de placer et de recevoir des appels téléphoniques à l'aide de votre connexion Internet haute-vitesse et d'un téléphone standard à clavier. La qualité sonore est comparable d'un service à l'autre. Les nombreuses fonctions et caractéristiques de la téléphonie Internet en font un service unique en son genre.

(b) Déménagement ou vol du service de téléphonie Internet

Le client a la responsabilité de nous informer dès que son appareil est déménagé ou volé, ou encore que le service de téléphonie Internet est utilisé frauduleusement. Tant qu'un tel avis n'a pas été reçu par Captelco Monnex Communications, le client est responsable pour toute utilisation du service.

(c) Utilisation résidentielle ou commerciale de la téléphonie Internet et de l'équipement

En tant qu'abonné, la téléphonie Internet doit être utilisée de façon adéquate et selon les instructions et les mises en garde relatives à la limitation des services. Un routeur est requis pour toute utilisation du service. Il est aussi défendu de transférer ou de revendre la téléphonie Internet ou l'équipement à une autre personne, quel qu'en soit le but.

(d) Utilisation de la téléphonie Internet à l'extérieur du Canada

Si vous accédez à la téléphonie Internet ou que vous l'utilisez de l'extérieur du Canada, vous le faites à vos propres risques, y compris celui voulant qu'une telle activité viole les lois ou règlements domestiques du pays où vous vous trouvez, et vous demeurez seul responsable pour toutes ces utilisations. Vous devez vous assurer que l'accès ou l'utilisation est permise légalement et que le déplacement d'équipement dans un autre pays ne contrevient à aucune loi sur le contrôle des exportations. Vous consentez à ne pas tenir Captelco Monnex Communications responsable pour toute violation de ce type.

(e) Perte de téléphonie Internet occasionnée par une panne de courant, d'Internet ou de bris d'équipement

La téléphonie Internet ne fonctionnera pas durant une panne d'électricité ou une panne d'Internet. L'utilisation d'une ligne téléphonique Internet nécessite une connexion Internet à large bande en tout temps. Vous convenez d'accepter qu'en cas de panne, d'interruption ou toute autre indisponibilité de votre connexion Internet ou de l'équipement, y compris mais sans exclure, une modification mal exécutée ou l'altération de votre ordinateur ou de l'équipement et des logiciels en faisant partie, une panne de courant ou une mauvaise configuration réseau, la téléphonie Internet ne fonctionnera pas et que vous continuerez à être facturé pour la téléphonie Internet

tant que vous ou votre entreprise n'aurez pas annulé le service de téléphonie Internet tel que prescrit dans cette entente. En cas de panne d'électricité, il se peut que vous deviez réinitialiser ou reconfigurer votre équipement avant d'utiliser la téléphonie Internet.

MISE EN GARDE IMPORTANTE: Le service 9-1-1 ne fonctionnera pas dans l'éventualité d'une panne d'électricité, une interruption ou l'indisponibilité de la connexion Internet à large bande de votre fournisseur d'accès Internet ou de la téléphonie Internet de Captelco Monnex Communication.

(f) Interruptions de la téléphonie Internet (force majeure)

Vous convenez et acceptez que Captelco Monnex Communications ne puisse être tenu responsable pour les interruptions de téléphonie Internet hors de son contrôle.

(g) Différences entre la téléphonie Internet et la téléphonie traditionnelle

Vous convenez d'accepter que la téléphonie Internet est différente de la téléphonie traditionnelle. Il existe des différences entre le service de téléphonie traditionnelle et la téléphonie Internet détaillé dans cette entente. Puisque la téléphonie Internet est sujet à une réglementation différente que celle à laquelle les services téléphoniques traditionnels sont soumis, vos droits de recours devant le CRTC (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) pourraient être limités.

B- TÉLÉPHONIE INTERNET ET LE SERVICE D'URGENCE - 9-1-1

Le service 911 offert avec la téléphonie Internet fournie par Captelco Monnex Communications diffère à plus d'un point, comparativement à un service 911 ou 911E (évolué) offert par un fournisseur de téléphonie traditionnelle. Certaines restrictions s'appliquent spécifiquement au service 911 évolué (911E) sur la téléphonie Internet.

(a) Téléphonie Internet 911 évoluée et téléphonie 911 de base

Lorsqu'un appel est placé par une ligne de téléphonie standard à l'urgence 911 ou le 911E Évolué, votre numéro de téléphone et votre emplacement sont automatiquement communiqués à l'opérateur pendant l'appel. Ces deux caractéristiques (transfert du numéro de téléphone et de l'endroit où se trouve l'appelant) sont propres à la téléphonie standard 911E Évoluée.

La téléphonie Internet de base 911 achemine un appel à un centre de répartition d'appels, mais le numéro de téléphone et l'emplacement ne sont pas automatiquement transmis à l'opérateur formé pour acheminer l'appel vers les différents services d'urgence (médical, feu ou service de police). Le préposé au poste de réponse recueille verbalement l'information pertinente à l'égard de l'appel, des besoins de l'appelant et de sa situation physique et dirige par la suite l'appelant vers la téléphonie Internet d'urgence approprié.

Captelco Monnex Communications offre un service 911 de base dans certaines conditions.

(b) Cheminement des appels 911

Lorsque vous signalez 9-1-1 avec la téléphonie Internet, votre appel est acheminé du réseau de Captelco Monnex Communications à une téléphoniste des services d'urgence. La téléphoniste vérifiera que votre adresse correspond bien à l'adresse inscrite auprès de Captelco Monnex Communications. Si vous vous trouvez à cet endroit, la téléphoniste acheminera votre appel au service d'urgence approprié. Si vous avez déplacé votre équipement de téléphonie Internet et

vous appelez de ce nouvel endroit, vous devrez fournir vos nouvelles coordonnées à la téléphoniste. Celle-ci déterminera le service d'urgence approprié et acheminera votre appel en conséquence.

(c) Autres usagers

Vous acceptez d'informer les personnes faisant partie de la résidence, les invités ou les tiers (qui utilisent ou pourraient utiliser le service téléphonique) qui peuvent être présents à l'endroit où vous utilisez la téléphonie Internet, de la nature et des limites de la téléphonie Internet 911 fourni par Captelco Monnex Communications.

(d) Le service 9-1-1 ainsi que le service de téléphonie Internet ne fonctionneront pas pendant une panne d'électricité ou une interruption du service Internet

Une panne ou une rupture de courant peut exiger du client de réinitialiser ou de reconfigurer l'équipement avant son usage. Une panne d'électricité, une défaillance ou l'interruption du service Internet à large bande de votre fournisseur d'accès Internet empêcheront également d'appeler les services de secours comprenant le service 9-1-1. En cas de panne ou d'interruption de téléphonie Internet, vous devez avoir accès à un téléphone traditionnel ou un cellulaire pour faire un appel d'urgence.

(e) Congestion du réseau ou réduction de la vitesse de routage

Puisque la téléphonie Internet dépend du service Internet et de la bande passante, il existe une possibilité de congestion du réseau ou de réduction de la vitesse d'acheminement d'une communication 911 faites à partir de Captelco Monnex Communications, comparativement à la composition du 911 à partir du réseau téléphonique public traditionnel. Par conséquent, les appels au 911 faits par l'entremise de Captelco Monnex Communications peuvent prendre davantage de temps pour atteindre les prestataires de services d'urgence que les appels 911 traditionnels.

(f) Portabilité

Contrairement aux lignes téléphoniques traditionnelles, la téléphonie Internet est transférable à tout emplacement qui dispose d'un accès à l'Internet haute-vitesse dans le monde entier. Par exemple, votre numéro de téléphone peut être un numéro de Montréal, et vous pouvez recevoir des appels lorsque vous vous trouvez physiquement à Vancouver. Quand vous voyagez et composez le 911, Captelco Monnex Communications acheminera automatiquement votre appel à notre centre d'appels d'urgence qui vérifiera où vous êtes (Canada) en vue de transférer votre appel au fournisseur de service d'urgence approprié. Si vous êtes à l'extérieur du Canada et des États-Unis, vous devrez trouver un téléphone branché au réseau téléphonique public local et composer le numéro des services d'urgence locaux qui pourrait être le 911.

(g) Déménagement

Vous êtes tenu d'informer Captelco Monnex Communication de vos coordonnées ainsi que de nous informer de tout changement d'adresse subséquent et ce dans les plus bref délais. En cas de déménagement à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, vous convenez que le service 911 ne sera pas disponible.

(h) Limitation de responsabilité et indemnisation

Ni Captelco Monnex Communications, ni ses administrateurs, officiers ou employés ne peuvent être tenus responsables de (i) tout dommage indirect, incident ou accessoire (incluant, sans s'y limiter, toute perte de profit) ou (ii) tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de toute perte d'usage, perte de données, découlant de, ou relativement à la présente entente, et vous renoncez par les présentes à toute réclamation ou toute demande en justice découlant de, ou relativement à, toute interruption de téléphonie Internet et/ou toute incapacité de composer le 911 à partir de votre ligne téléphonique ou de votre incapacité d'accéder au personnel de téléphonie Internet d'urgence à moins que le dommage ne soit causé par Captelco Monnex Communications par une faute intentionnelle ou une faute lourde : la faute lourde est celle qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossière. Sous réserve des dispositions de la présente entente, Captelco Monnex Communications ne fournit aucune autre garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, incluant mais sans s'y limiter, toute garantie sur la qualité marchande ou sur l'adéquation à un usage particulier.

Vous convenez de défendre, d'indemniser et de tenir francs de tout préjudice Captelco Monnex Communications, ses administrateurs, officiers, actionnaires, filiales, agents, représentants légaux et tout autre fournisseur offrant des services à vous-même ou à Captelco Monnex Communications en rapport avec la présente entente ou avec la téléphonie Internet, à l'égard de toute réclamation, de tout dommage, perte, amende, sanction et dépens (y compris, entre autres, les frais et les dépenses juridiques) encourus par vous ou en votre nom, ou encourus par un tiers ou par un utilisateur de votre service de téléphonie Internet en relation avec le défaut, la défaillance ou l'interruption de la téléphonie Internet, y compris la composition du 911 et/ou votre incapacité ou celle de toute tierce personne ou partie ou utilisateur de votre téléphonie Internet de composer le 911 ou d'avoir accès au personnel de service d'urgence, ainsi qu'avec tout acheminement erroné des appels au 911, y compris, sans s'y limiter, la transmission par vous-même d'informations erronées à Captelco Monnex Communications à ce sujet.