

Version 2026-08-26

En vigueur à compter du 26 août 2026. Remplace la version 2022-01-11.

Adresse permanente de cette version (PDF) : <https://www.mocTEL.com/legal/archive/modalites-911-2026-08-26.pdf>

Toutes les versions : <https://www.mocTEL.com/legal/archive/>

CETTE SECTION RENFERME DES DISPOSITIONS IMPORTANTES, Y COMPRIS LES DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE 9-1-1

Description : Le service VoIP vous permet de faire ou de recevoir des appels téléphoniques sur Internet à destination ou en provenance d'un réseau téléphonique public commuté. Les appels téléphoniques VoIP, quoique semblables en apparence aux appels téléphoniques traditionnels, sont assortis de limites et de conditions qui leur sont propres, et vous reconnaissez et acceptez que des différences existent entre le service téléphonique traditionnel et le service téléphonique VoIP, y compris l'absence du service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

Service 9-1-1 : En raison de la nature des appels téléphoniques VoIP, les appels d'urgence faits au 9-1-1 au moyen du service VoIP seront traités différemment de ceux faits au moyen du service téléphonique traditionnel. Les dispositions suivantes décrivent les différences et les limites relatives aux appels d'urgences 9-1-1, et, par la présente, vous reconnaissez et comprenez les différences qui figurent ci-dessous entre le service 9-1-1 traditionnel et le service 9-1-1 VoIP en ce qui a trait aux appels 9-1-1 faits au moyen de votre ligne VoIP.

Faire des appels 9-1-1 : Lorsque vous faites un appel d'urgence 9-1-1, le service VoIP tentera d'acheminer automatiquement votre appel 9-1-1, par l'entremise d'un tiers fournisseur de service, au centre d'appels de la sécurité publique (**CASP**) desservant l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, en raison des limites des services téléphoniques VoIP, votre appel 9-1-1 peut être acheminé à un endroit différent de l'endroit où serait acheminé votre appel par le service 9-1-1 traditionnel. Par exemple, votre appel peut être transféré à un tiers qui se spécialise dans le traitement des appels d'urgence. Ce centre d'appels est différent du CASP, qui lui répondrait à un appel 9-1-1 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.

De quelle façon vos coordonnées sont-elles transmises : Le service VoIP tentera de fournir automatiquement au répartiteur du CASP ou au téléphoniste du service d'urgence, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone qui figurent dans votre dossier d'abonnement. 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 9-1-1, vous devez indiquer immédiatement au répartiteur l'endroit où vous vous trouvez (ou le lieu de l'urgence). Si vous êtes incapable de parler, le répartiteur risque de ne pas pouvoir établir où vous vous trouvez si les coordonnées qui figurent dans votre dossier d'abonnement ne sont pas à jour.

Exactitude des renseignements : Vous êtes tenu de fournir vos coordonnées et de les maintenir à jour (y compris votre nom, l'adresse de votre domicile et votre numéro de téléphone). Si vous n'indiquez pas correctement l'adresse où vous vous trouvez, ou si vos coordonnées ont changé récemment ou que vous ne les avez pas mises à jour, l'appel risque d'être acheminé au mauvais centre d'appels d'urgence.

Interruptions : Comme le répartiteur n'a peut-être pas votre numéro et vos coordonnées, vous ne devez pas interrompre votre appel d'urgence 9-1-1 avant que le répartiteur vous dise de le faire. Si vous perdez la communication par mégarde, rappelez immédiatement. Temps d'établissement de la communication : Pour des raisons techniques, y compris la congestion du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence 9-1-1 produise une tonalité d'occupation ou que le temps d'établissement de la communication soit plus long que celui d'un appel d'urgence 9-1-1 traditionnel.

Il peut être impossible de faire des appels 9-1-1 : Pour des raisons techniques, dans les situations suivantes, sans toutefois s'y limiter, il peut être impossible de faire des appels d'urgence 9-1-1 VoIP, ou le service peut être restreint : une panne de service ou de votre dispositif d'accès de service — si votre dispositif d'accès de service cesse de fonctionner ou s'il n'est pas configuré correctement, ou si votre service VoIP ne fonctionne pas correctement pour quelque raison que ce soit, y compris une coupure de courant, une interruption de service VoIP, la suspension du service ou le débranchement en raison de problèmes de facturation, la congestion du réseau ou d'Internet, ou une panne de réseau ou d'Internet en raison d'une coupure de courant, du réseau ou d'Internet; vous devrez peut-être redémarrer ou reconfigurer le dispositif d'accès au système avant de pouvoir utiliser le service VoIP, y compris les appels d'urgence 9-1-1; et le changement d'emplacement — 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 MocTel inc.

Services de rechange : Si les limites relatives aux appels d'urgence 9-1-1 vous indisposent, MocTel inc. vous recommande d'annuler votre abonnement au service VoIP ou d'envisager une solution de rechange pour avoir accès au service d'urgence 9-1-1 traditionnel.

Informez les autres utilisateurs : Vous êtes tenu d'informer, et vous acceptez d'informer, tout utilisateur actuel ou éventuel de votre service VoIP au sujet de la nature et des limites des appels d'urgence 9-1-1 faits au moyen du service VoIP, conformément à la présente.

Responsabilité : Nous recommandons aux clients de prendre connaissance de la section relative aux limitations de responsabilité de MocTel inc.

RESPONSABILITÉ

Responsabilité : MocTel ne peut-être tenu responsable de toute dommage suivant l'utilisation de son service.