

## **ANNEXE C** **TÉLÉPHONIE IP**

Cette annexe fait partie intégrante du CONTRAT de service No : 1963

### **Information sur l'installation**

En arrivant sur les lieux de l'installation, le technicien commence par une évaluation du travail à faire et une explication du plan de match au membre pour autoriser les travaux tels qu'envisagés.

A ce moment, le technicien est en mesure d'informer le membre s'il s'agit d'une installation standard ou hors-norme. Cette affirmation préliminaire est possible grâce à une évaluation visuelle sommaire et ne peut garantir qu'il ne rencontrera pas de surprises en cours de route et qui pourraient affecter le résultat.

Si l'installation, par l'état des lieux ou par les besoins du MEMBRE est déclarée hors norme, le technicien fournit une estimation des coûts supplémentaires (temps et matériel). S'il s'agit d'une installation hors-norme, il est possible que tous les travaux ne puissent pas être terminés le jour même.

#### **Une installation standard comprend :**

- La connexion du terminal optique vers une (1) prise de téléphonie ou vers le réseau de filage de téléphonie existant sur une distance maximale de 25 pieds.
- L'ouverture du dossier administratif et comptable.
- La configuration des équipements appartenant à la Coop.
- La validation de la qualité du signal jusqu'au point de démarcation (Terminal optique).

Le MEMBRE, titulaire du compte, doit être à la maison pendant la fenêtre d'arrivée du technicien ainsi que pendant tout le temps nécessaire à l'installation. S'il est dans l'impossibilité d'être présent, il doit aviser la COOP à l'avance qu'il autorise une tierce partie de prendre la charge des travaux et des documents à signer en son nom.

Le MEMBRE doit installer, avant l'arrivée du technicien, son téléphone filaire à l'endroit où il prévoit l'utiliser.

LA COOP s'engage à configurer, lors de l'installation, l'accès au service pour le téléphone principal du MEMBRE, mais ne garantit pas le bon fonctionnement des Équipements et logiciels appartenant au MEMBRE, ceux-ci relevant de la responsabilité du MEMBRE.

LE MEMBRE doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des Services fournis par son ancien fournisseur de Services, le débranchement. En tout temps, LE MEMBRE demeure responsable des Frais et coûts associés à cette responsabilité ainsi que de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de Services.

### **Les inclusions**

Le forfait inclut un nombre de minutes illimité.

Les appels entrants et sortants partout au Canada et États-Unis, sauf à Hawaï et en Alaska, ne comportent pas de Frais d'interurbain supplémentaires.

Les appels internationaux ne sont pas inclus dans les forfaits. Ils sont facturés à la minute, selon les tarifs en vigueur. Exception faite des États-Unis continental. Les minutes seront arrondies au plus haut, aucune facturation fractionnée ne sera appliquée. Pour consulter les tarifs pour les appels internationaux, vous devez vous référer au site internet de la coopérative : [www.csur.ca](http://www.csur.ca) dans la section « Services » et l'option « Téléphonie IP » et « Tarifs longue distance ».

Le forfait inclut la boîte vocale (nombre de messages illimités), certaines options étoiles et l'afficheur, sans Frais supplémentaires

Toutes ces inclusions sont sujets à changements.

### **Le service d'urgence 911**

#### **Différences entre le service 911 traditionnel et le service 911 VoIP**

Le service 911 traditionnel et E911 transfèrent votre appel dans le centre d'urgence le plus près de chez vous. En plus, E911 affiche votre numéro de rappel et votre adresse civique à l'opérateur d'urgence. Avec le service de LA COOP, votre appel 911 est transféré dans un centre d'urgence national. L'opérateur demandera une confirmation d'adresse civique et par la suite, l'appel sera transféré au centre 911 le plus près de la localité du MEMBRE.

#### **Enregistrement de votre adresse civique**

Le MEMBRE doit s'assurer que LA COOP a dans son dossier, en tout temps, la bonne adresse civique. Si le MEMBRE prévoit un déménagement, il se doit d'en aviser la COOP ! Si jamais l'appelant ne peut pas parler lors d'un appel 911 l'opérateur enverra les intervenants d'urgence à la dernière adresse enregistrée. Le centre d'urgence national ne reçoit pas l'adresse de la personne qui appelle mais plutôt l'adresse enregistrée à LA COOP.

#### **Interruption de service**

Le service 911 ne fonctionnera pas si le MEMBRE manque de courant électrique, si son Équipement n'est pas sous tension, si le MEMBRE n'a pas le service internet ou si la ligne du MEMBRE est déconnectée ou suspendue par LA COOP. Dans le cas d'un manque de courant ou d'une surtension, le MEMBRE devra au besoin réinitialiser son Équipement.

#### **Congestion du Réseau ; lenteur du routage ou de réponse 911**

Il y a une possibilité de congestion du Réseau ou de lenteur de routage des appels 911 comparativement au service 911 traditionnel.

#### **Le désengagement de responsabilité**

LA COOP, ses officiers ou ses employés ne peuvent être tenus responsables pour l'absence de réponse, d'une défectuosité, d'un mauvais routage, ou pour une mauvaise qualité sonore des appels 911.

#### **Arrangement alternatif 911**

Si le MEMBRE n'est pas confortable avec les limitations du service 911 offert par LA COOP, il lui est possible de considérer une alternative d'accès au service 911 traditionnel ou E911.

### **Les exclusions**

LA COOP n'installe pas et ne branche pas l'Équipement appartenant au MEMBRE. Elle teste l'arrivée du signal et le bon fonctionnement du service. Elle n'est pas responsable du branchement ni du fonctionnement de tout système appartenant au MEMBRE.

Il est interdit d'utiliser les services ou équipements pour des auto-composeurs, du télémarketing ou pour faire de la publicité par fax. La Coop-CSUR se réserve le droit de débrancher les services du membre si son schéma d'utilisation n'est pas d'usage résidentiel acceptable, soit s'il excède 5 000 minutes par mois pendant trois mois consécutifs. De plus, il sera facturé au plus haut tarif commercial pour toute la période d'utilisation suspectée ne pas être résidentielle.

#### **Équipements de base du MEMBRE**

Il incombe au MEMBRE d'avoir en sa possession, au moins un téléphone, nécessaire à la connexion à la téléphonie, exception faite de l'Équipement fourni par la COOP. LE MEMBRE est responsable de l'utilisation et de la compatibilité des Équipements, logiciels, Services ou de tout autre matériel non fourni par la COOP avec le présent CONTRAT. La COOP décline toute responsabilité en ce sens, la compatibilité des équipements et des logiciels, propriété du MEMBRE, avec le

matériel fourni par la COOP étant sa responsabilité.

La COOP n'est pas responsable si le câblage ne satisfait les exigences minimales nécessaires pour accéder à la téléphonie IP. Elle pourra cependant prévoir le câblage de nouveaux fils réseaux, aux frais du MEMBRE.

LE MEMBRE reconnaît que certains appareils nécessitant une ligne téléphonique, tel un télécopieur, un système de surveillance de sécurité ou autre, peuvent ne pas fonctionner correctement ou peuvent ne pas être compatibles avec la téléphonie IP. LE MEMBRE est entièrement responsable de faire les vérifications qui s'appliquent auprès des autres fournisseurs de Services de qui il obtient ses divers services, le cas échéant. LA COOP n'est aucunement responsable de certains mal-fonctionnements occasionnés par de tels appareils.

LA COOP n'est en aucun cas responsable des Frais encourus si une incompatibilité survient avec les Équipements ou avec d'autres Services du MEMBRE.

LE MEMBRE reconnaît que certains fournisseurs internet peuvent limiter nos Services et que LA COOP n'est aucunement responsable de certains mal-fonctionnements occasionnés par d'autres fournisseurs internet. S'ils vivent des difficultés ou des pannes, la COOP est aussi en panne.

### **Numéro de téléphone**

SAUF en cas de transfert du numéro de téléphone, LE MEMBRE doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir la terminaison des Services fournis par son ancien fournisseur de Services, le débranchement des lignes téléphoniques concernées et le renvoi d'appel approprié, le cas échéant. En tout temps, LE MEMBRE demeure responsable des Frais et coûts associés à cette responsabilité ainsi que de toutes les sommes dues à son ancien fournisseur de Services.

### **Le service 411**

Le service 411 n'est pas offert sur le Réseau de la COOP.

### **La garantie de service**

Aucune garantie de service n'est offerte dû à la dépendance du Réseau internet et de la présence de plusieurs intervenants externes à LA COOP. LA COOP, les officiers et les employés ne peuvent être tenus responsables, directement ou indirectement, pour tout incident, perte, circonstance due à une coupure de service, une mauvaise qualité de service ou un mauvais fonctionnement du service. Ceci inclut le service d'urgence 911 national.

### **Sécurité du Réseau**

LA COOP utilise l'internet, des fournisseurs de lignes téléphoniques et VoIP pour la transmission de la voix et autres communications. La COOP ne peut être tenu responsable pour un manque de respect à la vie privé en relation avec ces tiers-fournisseurs et leurs services.

### **Renseignements personnels**

En adhérant au service national 911, le MEMBRE consent à ce que LA COOP transmette ses renseignements personnels à la centrale nationale 911 pour que celle-ci soit fonctionnelle et qu'elle puisse aider l'appelant en cas d'urgence. Le MEMBRE consent également à ce que ses renseignements personnels soient utilisés pour la gestion administrative de ses Services.

### **LA COOP ne sera pas tenue responsable**

1. de toute interruption ou non-disponibilité du service de téléphonie, incluant toute interruption ou indisponibilité du service d'urgence 911 ou de tout système d'alarme lié à une ligne téléphonique par le biais de laquelle LA COOP fournit le service de téléphonie;
2. de tout dommage subi par les Équipements du MEMBRE découlant du branchement ou débranchement de l'Équipement qui est fourni ou prêté au MEMBRE par LA COOP;

- de tout Frais engendré relatif à un appel téléphonique sur un numéro payant, tel qu'un numéro (900) ou tout autre numéro payable à l'utilisation par LE MEMBRE ou ses Équipements.

### **Soyez préparé à toute interruption de service**

Le service téléphonique VoIP ne dépend pas uniquement du maintien de votre abonnement et du paiement de vos factures, mais il dépend également du lien Internet et du réseau électrique. En cas de coupure de courant, panne de Réseau de panne internet (y compris en cas de congestion du Réseau), ou en cas de débranchement en raison d'un défaut de paiement, le MEMBRE sera peut-être incapable d'avoir accès au service 911 ou aura peut-être du mal à obtenir le service 911. La COOP recommande au MEMBRE d'avoir un service téléphonique de rechange (comme un téléphone cellulaire) à portée de main afin d'accroître la fiabilité de son accès au service d'urgence en cas d'interruption de service.

### **Tarifcation**

Tous les Prix indiqués au bon de travail ci-joint sont soumis aux Taxes applicables. De plus, tous les Prix indiqués sont sujets à changements à la hausse ou à la baisse au premier mars et au premier septembre de chaque année. LE MEMBRE en sera informé au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

LE MEMBRE qui reçoit un ou plusieurs Services via le Réseau de fibre optique doit payer 3\$ par mois supplémentaire pour aider à rembourser les prêts reliés à l'achat et à l'installation de la fibre optique. Ces Frais sont ajoutés à 42 factures, après quoi, ils sont automatiquement abolis.

### **Disposition légale**

Je déclare avoir pris connaissance et accepte les termes de l'annexe C spécifiquement sur le service de téléphonie IP.