

LA PRÉSENTE SECTION RENFERME DES DISPOSITIONS IMPORTANTES, Y COMPRIS LES DISPOSITIONS RELATIVES AU SERVICE 911

Description : Le service VoIP 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 VoIP, quoique semblables en apparence aux appels téléphoniques traditionnels, sont assortis de limites et de conditions qui leur sont propres; 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 911 traditionnel.

Service 911 : En raison de la nature des appels téléphoniques VoIP, les appels d'urgence faits au 911 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'urgence 911, et, par la présente, vous reconnaissez et comprenez les différences qui figurent ci-dessous entre le service 911 traditionnel et le service 911 VoIP en ce qui concerne les appels 911 faits au moyen de votre ligne VoIP.

Faire des appels 911 : Lorsque vous faites un appel d'urgence 911, le service VoIP tentera d'acheminer automatiquement votre appel 911, par l'entremise d'un tiers fournisseur de service, au centre d'appels de la sécurité publique (**CASP**) qui correspond à l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, en raison des limites des services téléphoniques VoIP, votre appel 911 peut être acheminé à un endroit différent de l'endroit où serait acheminé votre appel par le service 911 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 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.

De quelle façon vos coordonnées sont-elles transmises : Le service VoIP 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. 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 l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez (ou de l'emplacement de la situation d'urgence, s'il diffère). Si vous êtes incapable de parler, 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.

Exactitude des renseignements : Vous êtes tenu de fournir vos coordonnées et de les mettre à jour (y compris votre nom, l'adresse de votre domicile et votre numéro de téléphone). 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 risquent d'être acheminés 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 911 avant que le répartiteur vous le permette. 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 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.

Les appels 911 peuvent ne pas fonctionner : Pour des raisons techniques, il peut être impossible de faire des appels d'urgence 911 VoIP, ou le service peut être restreint, dans les situations suivantes, sans toutefois s'y limiter : une panne de service ou de votre dispositif d'accès au service — si votre dispositif d'accès au système 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 panne 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 panne 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 911; 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 Xittel Télécommunication

Services de rechange : Si les limites relatives aux appels d'urgence 911 vous indisposent, Xittel Télécommunication vous recommande d'annuler votre abonnement au service VoIP ou d'envisager une solution de rechange pour avoir accès au service d'urgence 911 traditionnel.

Informez les autres utilisateurs : Vous êtes tenu d'informer, et vous acceptez d'informer, tout utilisateur ou utilisateur éventuel de votre service VoIP au sujet de la nature et des limites des appels d'urgence 911 faits au moyen du service VoIP, conformément à la présente.

Redémarrage des équipements : En aucun temps vous ne pouvez redémarrer l'équipement téléphonique en appuyant sur le bouton « reset » placé sur celui-ci. Dans le cas échéant, la configuration et les informations contenus à l'intérieur de l'équipement seront effacés et rendra celui-ci inopérant, vous empêchant de faire et de recevoir des appels téléphoniques, y compris au service d'urgence 9-1-1. Cette fonction est réservée à notre équipe technique. Si cette opération est effectuée par vous, vous devez le cas échéant assurer les frais de remplacement de l'équipement.