

## Limitations Du Service D'Urgence E911

Remote Network Technologies est un service de téléphonie par Internet qui offre de multiples avantages comparativement à un service téléphonique traditionnel. Cependant, il y a certaines limitations dont vous devez tenir compte, plus particulièrement si vous nous utilisez comme service téléphonique principal. Les limitations vont comme suit:

Placer un appel au 9-1-1

Lorsque vous faites un appel d'urgence au 9-1-1, le service E911 tente d'acheminer votre appel 9-1-1 au centre téléphonique de sécurité publique (Public Safety Answering Point, ou PSAP) correspondant à l'adresse provisionnée à votre compte, et ce via un fournisseur de service tiers. Cependant, dû à la polyvalence du service E911, il se peut que votre appel au 9-1-1 soit acheminé ailleurs qu'avec le service 9-1-1 régulier.

Par exemple, votre appel pourrait être transféré à un centre d'appel tiers spécialisé gérant les appels d'urgence. Ce centre d'appel diffère du centre téléphonique de sécurité publique (Public Safety Answering Point, ou PSAP) qui répond habituellement à un appel régulier au 9-1-1 et qui a déjà votre adresse à son dossier. Conséquemment, il est possible que le centre d'appel vous demande votre nom, adresse, et numéro de téléphone, et ce plus particulièrement si l'adresse provisionnée n'est pas à jour ou tout simplement inexistante.

Comment votre information est-elle transmise?

Le service de E911 envoie automatiquement à l'agent du centre téléphonique de sécurité publique (Public Safety Answering Point, ou PSAP) ou à l'opérateur du service d'urgence, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone associé à votre compte. Cependant, pour des raisons techniques, il se peut que l'opérateur recevant l'appel ne puisse recevoir ou saisir votre nom, numéro de téléphone ou emplacement physique. Pour cette raison, lors d'un appel d'urgence au 9-1-1, vous devez immédiatement informer l'opérateur de votre localisation géographique (ou la localisation de l'urgence si différente). Si vous êtes dans l'impossibilité de parler, il se peut que l'opérateur ne puisse vous localiser si votre information n'est pas à jour.

Validité de l'information

Vous êtes responsable de provisionner, maintenir et mettre à jour des informations valides de contact (incluant nom, adresse physique et numéro de téléphone) pour votre compte. Si vous n'identifiez pas correctement la localisation géographique où vous êtes situé, ou si l'information inscrite à votre compte a récemment changée ou n'a pas été mise à jour, cela peut aboutir à un acheminement des services d'urgence au mauvais endroit lors d'appels au 9-1-1.

## Déconnection

Vous ne devez pas mettre fin à un appel au 9-1-1 tant que l'opérateur ne vous en donne pas la permission, celui-ci pourrait ne pas avoir l'information concernant votre numéro ou emplacement géographique dans le cas contraire. Si l'appel est interrompu pour quelque raison que ce soit, vous devez rappeler immédiatement.

## Temps de connection

Pour des raisons techniques, incluant l'engorgement du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence au 9-1-1 donne une tonalité engagée ou qu'il prenne plus de temps à être acheminé qu'un appel régulier au 9-1-1.

## Les appels au 9-1-1 peuvent ne pas fonctionner

Pour des raisons techniques, la fonctionnalité du service E911 peut être interrompue ou réduite dû à certaines circonstances, incluant mais n'étant pas limitées à:

- Problème technique ou configuration inadéquate de l'équipement appartenant au client.
- Problème technique ou configuration inadéquate d'un PBX tiers géré par le client.
- Interruption de courant causant l'interruption du fonctionnement de l'équipement utilisé par le client.
- Panne du service, suspension ou déconnection du service du client pour cause de problème de facturation, de réseau, ou d'engorgement du réseau Internet.
- Interruption réseau ou Internet dans le cas d'une panne de courant, de réseau, ou d'Internet.

## Frais pour appel au 9-1-1

La responsabilité de provisionner le service d'urgence e911 est assumée en tout temps et en toute circonstances par le détenteur du compte.

Il n'y a pas de frais pour composer le 911 pour un appel d'urgence à partir de votre service, si celui-ci a bien été provisionné pour le service d'urgence E911.

Des frais de \$95.00 CAD par appel seront cependant ajoutés à votre compte pour tout appel au 911 fait sans motif, tout appel fait à des fins de test et tout appel fait à partir d'un compte non-provisionné.



NE COMPOSEZ PAS 911 SAUF EN CAS D'URGENCE

Informez les autres utilisateurs

Vous êtes responsable et acceptez de communiquer à tout utilisateur, les limitations du service E911 et des appels placés au 9-1-1, tel que mentionné ci-haut.

Limitations de responsabilité

Remote Network Technologies se libère de toute responsabilité concernant son service E911, veuillez donc svp lire ceux-ci attentivement. Si vous ne comprenez pas ou n'acceptez pas les limitations du service de E911, vous devrez considérer des solutions alternatives afin d'accéder au service régulier de 9-1-1 ou, annuler votre service.

Nous vous fournissons cette information avant la mise en opération de ce service afin que vous soyez avisé des limitations et afin de vous permettre d'apporter les changements nécessaires dans l'éventualité où une des situations mentionnées ci-haut s'applique à vous.