

**Les caractéristiques du service d'urgence 911 de la téléphonie sur IP sont différentes de celles du service d'urgence 911 traditionnel.**

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.granitenet.com](http://www.granitenet.com).

**Avis relatif au service :**

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 fournisseur de service tiers, au centre d'appels de la sécurité publique (**CASP**) associé à l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement. Toutefois, en raison des limites des services téléphoniques VoIP, votre appel 911 pourrait être acheminé à un endroit différent de l'endroit où serait acheminé votre appel par le service 911 traditionnel. Par exemple, votre appel pourrait être transféré vers un centre d'appels tiers spécialisé 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 serez peut-être obligé de fournir votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone au centre d'appels.

**Transmission de vos coordonnées :** 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 911, vous devez indiquer immédiatement au répartiteur l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez (ou de l'endroit de la situation d'urgence, s'il est différent). Si vous êtes dans l'impossibilité de parler, il se peut que le répartiteur ne puisse vous localiser si vos coordonnées ne sont pas à jour.

**Exactitude des renseignements :** Vous êtes tenu de fournir et tenir à jour vos coordonnées (y compris le nom, l'adresse du domicile et le numéro de téléphone) dans votre dossier. Si

vous n'indiquez pas correctement votre emplacement précis, ou si vos coordonnées ont changé récemment ou ne sont pas mises à jour, les appels 911 risquent d'être acheminés au mauvais centre d'appels d'urgence. Veuillez mettre à jour votre adresse et votre numéro de téléphone dès qu'ils changent en avisant notre service à la clientèle, soit en composant le 866-847-5500, soit par courriel à [custserv@granitenet.com](mailto:custserv@granitenet.com).

**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 ne vous le permette. Si vous perdez la communication par mégarde, appelez 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 plus long que celui d'un appel d'urgence 911 traditionnel

**Les appels 911 peuvent ne pas fonctionner :** Pour des raisons techniques, le service d'appel d'urgence 911 VoIP pourrait être interrompu ou réduit dans certaines situations. En voici quelques-unes :

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 réinitialiser 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 indiqué dans vos coordonnées ou votre dossier d'abonnement avec Granite Telecommunications, SARL.

**Autres services possibles :** Si les limites relatives aux appels d'urgence 911 vous indisposent, Granite Telecommunications, SARL vous recommande d'annuler votre abonnement au service VoIP ou d'envisager un autre moyen pour accéder 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, telles que décrites dans la présente.

**Responsabilité :** Nous conseillons aux clients de consulter la section relative à la limitation de responsabilité de Granite Telecommunications, SARL.