

## ANNEXE 2

### RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS RELATIFS AU SERVICE 9-1-1

Nous tenons à nous assurer que vous connaissez les différences importantes entre le fonctionnement du service 9-1-1 VoIP et celui du service 9-1-1 traditionnel. Voici ce que vous devez savoir.

**Différences entre le service 9-1-1 traditionnel et le service 9-1-1 VoIP.** Dans le cas des services téléphoniques traditionnels, votre appel 9-1-1 est acheminé directement au centre d'appels d'urgence le plus près. Dans le cas du service VoIP, votre appel 9-1-1 est transféré à un tiers fournisseur de services qui achemine automatiquement ou manuellement votre appel au centre d'appels d'urgence.

**N'oubliez pas de vérifier l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez.** Comme vous pouvez vous déplacer d'un endroit à l'autre avec votre service téléphonique VoIP, pour des raisons techniques, il se peut que le téléphoniste du centre d'appels d'urgence n'ait pas votre nom, votre adresse ou vos coordonnées. Par conséquent, lorsque vous utilisez le service 9-1-1, vous devez mentionner immédiatement au téléphoniste du centre d'appels d'urgence l'adresse de l'endroit où vous vous trouvez ainsi que vos coordonnées. Ne courez pas le risque d'envoyer la police ou l'ambulance à la mauvaise adresse.

**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 de votre lien Internet et du réseau électrique. En cas de coupure de courant, de panne de réseau ou de panne Internet (y compris en cas de congestion du réseau), ou en cas de débranchement en raison d'un défaut de paiement, vous serez peut-être incapable d'avoir accès au service 9-1-1 ou vous aurez peut-être du mal à obtenir le service 9-1-1. Nous vous recommandons d'avoir un service téléphonique de rechange (comme un téléphone cellulaire) à portée de main afin d'accroître la fiabilité de votre accès au service d'urgence en cas d'interruption de service.

**Ne raccrochez pas.** Ne mettez pas fin à votre appel 9-1-1 avant que le répartiteur du centre d'appels d'urgence vous le permette. Si vous perdez la communication par mégarde, appelez immédiatement.

**Gardez l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement à jour.** Sogetel inc. s'efforcera de fournir l'adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement au téléphoniste du centre d'appels d'urgence; par conséquent, assurez-vous que ces renseignements sont toujours exacts et à jour. À défaut de vous conformer à cette exigence (et, par exemple, si vous êtes dans l'impossibilité de parler au moment de votre appel 9-1-1), le téléphoniste du centre d'appels d'urgence pourrait croire que vous vous trouvez à la dernière adresse qui figure dans votre dossier d'abonnement.

**Informez les autres utilisateurs.** Vous devez informer les membres de votre foyer et tout utilisateur éventuel de votre service téléphonique VoIP de la nature et des limites des appels

d'urgence 9-1-1. Afin de vous faciliter la tâche, apposez les autocollants ci-joints à un endroit visible, sur vos appareils téléphoniques.

**Limitation de responsabilité.** En aucun temps Sogetel inc. ne sera responsable envers vous ou envers un tiers de tout dommage de quelque nature qui découle d'une incapacité à utiliser son service VoIP ou à accéder au service d'urgence 9-1-1 de ce service si vous ou le tiers ne respectez pas toutes les directives mentionnées ci-dessus. Il en sera de même si vous n'utilisez pas les équipements fournis par Sogetel inc. pour la mise en fonction de son service VoIP. Sous réserve de ce qui précède, les articles 1.2.15 et 1.2.16 du Tarif général de Sogetel inc. établissent les limites de sa responsabilité à l'égard des services qu'elle fournit. Veuillez lire attentivement ces articles.

Pour obtenir une description détaillée de votre service 9-1-1 VoIP, veuillez consulter les modalités de service de Sogetel inc. à l'adresse <http://911.sogetel.com> dans la sous-section « *Documentation* ».