

## SERVICE D'URGENCE 9-1-1 PELOCOM

### **CONCERNANT L'UTILISATION DU SERVICE 9-1-1 DE PELOCOM - VERSION ABRÉGÉE**

(voir page 2 du présent document pour version détaillée)

Le service d'urgence 9-1-1 utilisé par un téléphone VoIP (livré sur Internet) comporte certaines limites par rapport au service disponible à partir de la téléphonie dites traditionnelles. Il est important que vous compreniez et acceptiez les conditions et limitations concernant le service 9-1-1 décrites dans le présent document.

**SOYEZ AVISÉ QU'ADVENANT QUE VOUS TÉLÉPHONIEZ AU SERVICE 911 SANS AVOIR AVOIR UNE RAISON VALABLE, DES FRAIS DE 100\$ POURRAIENT VOUS ÊTRE FACTURÉS.**

Vous DEVEZ enregistrer et maintenir à jour votre emplacement physique (une adresse civique) en informant Pelocom de votre adresse.

### **LIMITATION DU SERVICE 9-1-1**

Limitation du service: Le service de voix sur IP, communément appelé la (VoIP), utilise la connexion Internet pour établir une conversation et non pas à une ligne téléphonique traditionnelle. Cette différence est importante et elle affecte les services d'urgence 9-1-1 à votre disposition. Ces différences incluent, mais ne sont pas limités à:

- (1) Le service offert et sa performance dépend de la façon et de quel endroit vous utilisez le téléphone
- (2) Le service est offert à la fois au Canada et aux États-Unis. Si toutefois le service 9-1-1 n'est pas disponible à votre localité, veuillez communiquer directement avec les services d'urgences locales tels que la police, l'ambulance ou les pompiers
- (3) En cas d'appels faits au 9-1-1, votre appel sera transmis à un centre d'appels bilingue qui vous demandera ou qui confirmera avec vous votre adresse et la nature de votre appel. Votre appel sera par la suite transféré au centre d'intervention d'urgence le plus près de l'endroit où vous êtes. Si vous n'êtes pas en mesure de parler, le personnel du centre d'intervention pourrait ne pas pouvoir vous localiser;
- (4) Le service 9-1-1 pourrait ne pas être disponible dans les conditions suivantes:
  - (a) durant une panne électrique;
  - (b) durant une panne de votre lien Internet;
  - (c) si votre service Internet ou service VoIP est annulé, suspendu ou que votre contrat est terminé

## **INSTRUCTIONS RELATIVES À L'UTILISATION DU SERVICE 9-1-1 DE PELOCOM**

1. En cas d'urgence, composez le 9-1-1 à partir de votre combiné téléphonique;
2. Soyez prêt à fournir un numéro de téléphone de rappel, confirmer votre adresse ainsi que la raison de votre appel;
3. Ne raccrochez pas à moins que l'opérateur du centre d'intervention d'urgence national vous le demande;
4. Si pendant votre appel, la communication se coupe, appelez immédiatement. Notez que l'opérateur peut tenter de vous rejoindre s'il a votre numéro de rappel;
5. Assurez-vous qu'en tout temps votre service 9-1-1 est bien à jour et que votre connexion internet est fonctionnelle;
6. Informez tous les utilisateurs des limitations du service 9-1-1 et assurez-vous qu'ils connaissent et comprennent la portée de ce service.