

Modalités et dispositions relatives au service 911

Le service d'urgence 911 par téléphonie de voix sur IP (VoIP) a certaines limitations comparées aux services E911 (services évolués) offerts sur la plupart des téléphones traditionnels. Il est important que vous compreniez et acceptiez les conditions et les restrictions, concernant le Service 911 décrites dans cette mise à jour de l'Entente de service.

SERVICE 911

Le Service 911 de Solutions Sans Fil WiMe(9185-8282 Québec inc) est disponible au moment de l'activation du Service. Les frais applicables au Service 911 sont facturés à compter de la date d'activation du Service. Le Service 911 offert par Solutions Sans fil Wime diffère, à divers égards importants, de la composition des services téléphoniques 911 traditionnels, ou des services E911 disponibles avec la majorité des services téléphoniques traditionnels, et celui-ci comporte des restrictions particulières relatives au Service 911 Évolué (E911).

SERVICE E911 PAR RAPPORT AU SERVICE 911 DE BASE

Lorsque l'on place un appel pour rejoindre les services d'urgence au moyen du E911 ou Service 911 Évolué, le numéro de téléphone de l'utilisateur et son emplacement sont automatiquement transmis au téléphoniste lors de l'appel.

Avec le Service 911 de Base (E911), le numéro de téléphone de l'utilisateur et son emplacement ne sont pas automatiquement transmis au téléphoniste. Le téléphoniste de l'endroit répondant à l'appel obtient verbalement l'information pertinente qui détermine le besoin de l'appelant et son emplacement physique. Le téléphoniste détermine ensuite quel est l'organisme approprié et transfère l'appelant.

Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc) offre un service de type 911 de Base.

DESCRIPTION DU SERVICE 911

Lorsque l'utilisateur compose le 911, son appel est acheminé du réseau Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc) à notre opérateur des services d'urgence. L'utilisateur doit confirmer auprès du téléphoniste s'il se trouve encore à l'adresse que le Client a inscrite auprès de Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc) . Si l'utilisateur appelle d'une autre adresse que celle enregistrée auprès de Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc) , il devra fournir à notre téléphoniste l'adresse ou l'emplacement actuel. Le téléphoniste déterminera ensuite quel est l'organisme d'urgence approprié et transfèrera l'appel de l'utilisateur en conséquence. Il peut y avoir un délai supplémentaire pour transférer l'appel de service d'urgence de l'utilisateur à des zones non desservies par le service 911 traditionnel.

Lorsque l'utilisateur compose le 911, il ne doit pas raccrocher, à moins d'y être invité par notre téléphoniste ou par le préposé des services d'urgences. Si l'appel est interrompu prématurément, l'utilisateur devra rappeler afin de rétablir une communication avec les services d'urgence. Le Client doit fournir à Solutions Sans fil Wime l'adresse de Service de chaque numéro de Sélection Directe à l'Arrivée (« SDA » / « DID ») transféré/activé et/ou numéro de téléphone facturable, le cas échéant, et il s'assure que les renseignements relatifs à chacun des emplacements soient à jour en tout temps. Seuls les numéros SDA et/ou numéros de téléphone facturables desservis par Solutions Sans fil Wime et pour lesquels les frais applicables sont acquittés peuvent être utilisés comme Identifiant de l'abonné demandeur pour les appels au 911. L'usage de tout autre numéro SDA ou numéro de téléphone facturable constitue une violation de l'Entente et un danger pour la sécurité publique. Advenant que l'utilisateur soit dans l'impossibilité de parler lors d'un appel 911, notre téléphoniste enverra automatiquement les services d'urgence à l'adresse inscrite au dossier. Si l'utilisateur compose le 911 lorsqu'il est à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, notre téléphoniste des services d'urgence l'avisera de raccrocher et de trouver une ligne téléphonique locale afin de composer le numéro des services d'urgence approprié (il est possible que ce ne soit pas le 911).

PANNE ÉLECTRIQUE OU INTERRUPTION DE SERVICE À LARGE BANDE

Une panne ou interruption de courant peut nécessiter que le Client réinitialise ou reconfigure l'équipement avant d'utiliser le Service. Les pannes ou les interruptions de courant ou

défaillances du fournisseur d'accès Internet (FAI) ou les interruptions partielles, ainsi que les suspensions/débranchements peuvent empêcher la composition des numéros de service d'urgence, y compris le 911. Dans le cas des événements énumérés ci-dessus, un utilisateur peut devoir accéder à un service téléphonique traditionnel ou à un téléphone cellulaire pour placer un appel d'urgence. Le Client reconnaît et comprend qu'en cas de panne, de défaillance ou de toute autre indisponibilité de sa connexion Internet ou de l'équipement connexe, y compris mais sans y être limités, une modification inappropriée ou toute altération de son ordinateur ou d'un logiciel ou matériel connexe, le Service peut ne pas fonctionner; le Client continuera d'être facturé pour le Service jusqu'à ce que lui-même, ou Solutions Sans fil Wime, résilie le Service conformément aux dispositions de la présente Entente.

INFORMER LES AUTRES DES RESTRICTIONS DU SERVICE 911

Le Client doit informer tout utilisateur ou utilisateur potentiel des limites du Service 911 de Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc) par rapport au service 911 traditionnel, tel qu'énoncé ci-dessus. Si un utilisateur n'est pas à l'aise avec les limites du Service 911 de Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc), le Client devrait mettre à sa disposition d'autres moyens permettant l'accès aux services 911.

LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION PERTINENTES AU SERVICE 911

Ni Solutions Sans fil Wime (9185-8282 Québec inc), ses sociétés affiliées, et leurs dirigeants, administrateurs, employés ou agents respectifs ne peuvent être tenus responsable de (i) toute réclamation, tout dommage ou toute perte (incluant sans s'y limiter, la perte de profits), ou (ii) de tout dommage résultant d'une coupure de service ou de la perte de données. Par la présente, le Client renonce à toutes et chacune de ces réclamations ou causes d'action résultante de ou en lien avec toute coupure de service ou d'incapacité à composer le 911 à partir de la ligne téléphonique du Client ou d'accéder au personnel des services d'urgence à moins qu'il ne soit prouvé que l'acte ou l'omission constituant la cause proche de la réclamation, des dommages ou de la perte ne constitue une négligence grave, de l'insouciance ou un méfait intentionnel de Solutions Sans fil Wime. Sous réserve des dispositions de cette

entente, Solutions Sans fil Wime n'offre aucune autre garantie implicite ou explicite de quelque sorte que ce soit, incluant sans s'y limiter toutes garanties de qualité marchande ou d'adéquation à une fin particulière.

Le Client accepte de défendre, d'indemniser et de dégager de toute responsabilité Solutions Sans fil Wime, ses sociétés affiliées, et leurs dirigeants, administrateurs, employés, agents respectifs, et ses ayants cause ou tout autre fournisseur qui offre des services au Client ou à Solutions Sans fil Wime en relation avec la présente entente ou le service offert, contre toutes réclamations, pertes, dommages, amendes, pénalités, coûts, dépenses, frais juridiques, etc., par ou au nom du Client, de tout tiers ou de l'utilisateur des services du Client en relation à l'absence, la défaillance ou l'interruption du Service, y compris le 911 et/ou l'incapacité du Client, ou de tout tiers ou de tout utilisateur du Service d'être en mesure de composer le 911, ou d'avoir accès au personnel d'urgence, ainsi que le mauvais acheminement d'appels 911.

SERVICE 911 VOIX SUR IP – CONSEILS AUX UTILISATEURS

- En cas d'urgence, composez 911 pour joindre un/e téléphoniste d'un centre d'appels d'urgence.
- Soyez prêt à donner votre emplacement, un numéro pour vous rappeler et la nature de l'urgence.
- Ne raccrochez pas à moins que le ou la téléphoniste du centre d'appels ne vous le demande.
- Si vous perdez la communication, recomposez le 911. Le ou la téléphoniste tentera de vous rappeler s'il a votre numéro de téléphone.
- Assurez-vous que votre service de voix sur IP et votre service Internet soient configurés et initialisés correctement.

- Informez tous les utilisateurs ou utilisateurs potentiels des limitations du service 911 par voix sur IP et des conseils mentionnés ci-haut.

- Apposez les autocollants Avertissement 911 VoIP bien en évidence sur vos appareils de téléphonie IP ou dans un endroit bien visible par tous les utilisateurs ou utilisateurs potentiels.