

PIÈCE JOINTE

IMPORTANT : Appels d'urgence au service 9-1-1 à l'aide des services VoIP de Verizon Canada

Veillez lire le présent message attentivement. Il s'agit d'un message important au sujet de l'usage de la fonctionnalité 9-1-1 par l'entremise des services voix par protocole Internet (VoIP) offerts par Verizon Canada Ltd. (« Verizon Canada »). Les services VoIP de Verizon Canada sont offerts à une adresse déterminée avec un numéro de téléphone correspondant à l'un des codes régionaux en vigueur à l'endroit où la personne qui passe l'appel est située. Verizon n'autorise pas les services VoIP nomades. Verizon n'offre pas de numéros de téléphone ne correspondant pas aux codes régionaux. Pour une description complète de nos services pour les appels d'urgence au 9-1-1 par VoIP, consultez la page suivante : <https://www.verizon.com/business/terms/ca/>.

Avis à la clientèle : Appels d'urgence à l'aide des services VoIP de Verizon Canada

Verizon Canada offre un service amélioré pour les appels au 9-1-1 (« E9-1-1 »). L'adresse principale de l'utilisateur final enregistrée pour le service sera acheminée au centre d'aiguillage pour tout appel au 9-1-1 effectué à l'aide des services VoIP de Verizon Canada. Pour que le service d'appels au 9-1-1 fonctionne correctement et pour éviter que les services d'urgence soient dirigés vers la mauvaise adresse, les services VoIP de Verizon Canada doivent être utilisés à partir de l'adresse principale enregistrée de l'utilisateur final. Tout appareil ou équipement fourni pour les appels VoIP doit demeurer à l'adresse enregistrée.

Le client est entièrement responsable de fournir à Verizon Canada des adresses et des coordonnées complètes, exactes et à jour pour tous les utilisateurs finaux. Il doit immédiatement aviser Verizon Canada de tout changement à ces renseignements en écrivant à macrequest@verizon.com.

Verizon Canada ne sera pas responsable des dommages, coûts, réclamations, pertes ou dépenses (y compris, mais sans s'y limiter, les dommages immatériels, dommages-intérêts particuliers, indirects, accessoires, financiers ou dommages-intérêts punitifs) qui découlent de tout retard, toute omission, interruption, erreur ou tout défaut lors de la transmission d'un appel au service d'urgence 9-1-1 effectué à l'aide des services VoIP de Verizon Canada.

Limites du service

Le service au 9-1-1 par VoIP comporte certaines limites par rapport au service E9-1-1 offert pour la plupart des services téléphoniques traditionnels.

Le client doit savoir que la connexion au bon centre de répartition 9-1-1 peut être plus lente pour les appels d'urgence au 9-1-1 effectués à l'aide des services VoIP de Verizon Canada que pour les appels passés à l'aide d'un téléphone filaire traditionnel. De plus, les services VoIP de Verizon Canada dépendent de la disponibilité du réseau du client, laquelle peut être affectée par des pannes de courant ou d'autres

interruptions susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité du client à passer des appels. Si le client passe un appel d'urgence 9-1-1 à l'aide des services VoIP à distance (c.-à-d. un appel effectué à l'extérieur du réseau local du client) de l'extérieur du Canada ou d'un endroit au Canada qui n'est pas desservi par le 9-1-1, l'opérateur ne sera pas en mesure de répondre correctement à cet appel d'urgence.

Pour ces raisons, il est conseillé au client d'utiliser, dans la mesure du possible, un téléphone filaire traditionnel pour les appels d'urgence 9-1-1.

Le client a l'obligation d'informer tous les utilisateurs finaux avérés et potentiels des services VoIP de Verizon Canada de la nature et des limites de ces services aux fins des appels d'urgence 9-1-1, comme décrit ci-dessous.

Limites quant à l'accès aux appels d'urgence. Les événements courants suivants peuvent limiter l'accès aux appels d'urgence à l'aide des services VoIP :

- **Panne de courant.** Les services VoIP seront interrompus advenant une panne de courant ou un problème d'alimentation électrique.
- **Panne de service à large bande.** Les services VoIP seront interrompus si la connexion à large bande nécessaire n'est pas disponible.
- **Problème matériel.** Les problèmes matériels ou la défaillance d'équipements ou de logiciels nécessaires pour le bon fonctionnement d'Internet de bout en bout (routeurs, téléphones IP, passerelles analogiques, etc.) peuvent limiter l'accès aux services d'urgence.
- **Défaut d'inscrire le nouvel emplacement de l'équipement.** Les appels provenant d'un téléphone VoIP utilisé à un endroit autre que ce qui est décrit ici : Verizon Canada n'est pas en mesure de fournir des services d'urgence à un utilisateur final à moins que l'emplacement de cet utilisateur final au Canada ne soit un site de service principal enregistré. Les clients doivent signaler à Verizon Canada tout changement quant au lieu de service principal enregistré de leurs utilisateurs finaux à l'adresse suivante : macrequest@verizon.com.
- **Numéro de téléphone non autorisé.** Un appel passé par un utilisateur final à l'aide d'un numéro qui n'est pas enregistré auprès de Verizon Canada.
- **Numéro de téléphone non local.** Un appel passé par un utilisateur final à partir d'un numéro qui n'est pas local (c.-à-d. un numéro dont l'indicatif régional serait différent de l'endroit où se trouve la personne qui passe l'appel).
- **Services exclusivement interurbains.** Les services d'urgence ne sont pas offerts pour les services exclusivement interurbains.
- **Téléphones IP connectés indirectement à un autocommutateur privé IP.** Il est impossible de communiquer avec les services d'urgence à partir de téléphones IP connectés à un autocommutateur privé IP qui est indirectement connecté au réseau VoIP de Verizon Canada (par exemple, les téléphones IP des sites distants internes du client dans le cadre d'une installation PBX IP Centrex) qui ne sont pas abonnés à un environnement multi site centralisé pour le partage de

services IP.

Exigences pour les avis aux utilisateurs finaux. Le client avisera tous ses utilisateurs finaux avérés et potentiels des services VoIP de Verizon Canada de l'interaction et/ou des limites du service E9-1-1 avec le service VoIP, tel qu'énoncé dans les modalités de service pour ce service. Le client est entièrement responsable de toute réclamation présentée par des tiers; il assume également toute la responsabilité découlant de son omission d'aviser ses utilisateurs finaux avérés et potentiels.

Services E-911 et services de partage pour le VoIP. Puisque les services de partage pour le VoIP du client peuvent permettre à des utilisateurs finaux d'utiliser les services VoIP à un site autre que l'emplacement de service principal du **client** ou des utilisateurs finaux, et comme Verizon Canada pourrait ne pas détecter que l'utilisateur final passe un appel au service à un site autre que l'emplacement principal, le client doit, en matière de services de partage pour le VoIP :

- détecter lorsqu'un utilisateur final a déplacé son téléphone VoIP (c'est-à-dire tout appareil utilisé pour les appels VoIP) vers un lieu de service autre que le site principal, et suspendre le service VoIP jusqu'à ce que le client (a) confirme que l'utilisateur final se trouve au lieu où ce téléphone VoIP est enregistré pour le service ou (b) utilise un service tiers pour l'acheminement des appels E9-1-1 vers le centre d'appel de la sécurité publique (CASP) approprié à partir du lieu actuel de l'utilisateur final;
- autrement, il doit bloquer tous les appels VoIP passés à partir d'un service nomade.

Autocollants d'avertissement pour les appels d'urgence au 9-1-1

Le client devrait être conscient du fait qu'il est tenu d'imprimer des avertissements pour les appels d'urgence au 9-1-1 et de les livrer à tous ses utilisateurs finaux avérés ou potentiels. Ces autocollants doivent être posés à un endroit visible sur tous les appareils téléphoniques.

Ensemble d'autocollants d'avertissement pour téléphone

ATTENTION

- (i) Lors des appels au 9-1-1, les clients doivent être prêts à donner leur adresse/emplacement actuel.
- (ii) Vous trouverez plus d'information à cette adresse : <https://www.verizon.com/business/terms/ca/>