

CONDITIONS:

# SERVICE 911 D'UBITY



[www.ubity.com](http://www.ubity.com)

4200 boul. St-Laurent, bureau 1210, Montréal, QC, Canada, H2W 2R2

# UTILISATION DU SERVICE 911 D'UBITY

Le service d'urgence 911 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 911 décrites dans le présent document

**Attention:** *Soyez avisés qu'advenant que vous téléphoniez au service 911 sans avoir au préalable complété votre adresse dans notre portail, des frais de 100\$ pourraient vous être facturés.*

## 1 ENREGISTRER VOTRE EMPLACEMENT PHYSIQUE

En premier lieu, vous **devez** vous assurer de conserver à jour et en tout temps les renseignements sur votre emplacement physique soumis à Ubity à titre de client. Pour ce faire, vous **devez** enregistrer et maintenir à jour votre emplacement physique (une adresse civique) en vous rendant vous-même dans la section Adresses 911 de l'onglet Gestion de Studio, le portail gestion en ligne d'Ubity, à l'adresse <https://studio.ubity.com/>.

Vous devez alors associer tous vos numéros de téléphones à un emplacement physique afin que le centre d'intervention d'urgence national puisse associer votre appel à un emplacement physique et lui permettre de confirmer avec vous cette adresse.

## 2 LIMITATIONS DE SERVICE 911

Le service de voix sur IP, communément appelé la *VoIP*, utilise la connexion Internet pour établir une conversation et non pas une ligne téléphonique traditionnelle. Cette différence est importante et elle affecte les services d'urgence 911 à votre disposition. Ces différences incluent, mais ne sont pas limités à :

- Le service offert et sa performance dépend de la façon et de quel endroit vous utilisez le téléphone,
- Le service est offert à la fois au Canada et aux États-Unis. Si toutefois le service 911 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,

- En cas d'appels faits au 911, 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 appels 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;
- Le service 911 pourrait ne pas être disponible dans les conditions suivantes:
  - durant une panne électrique;
  - durant une panne de votre lien Internet;
  - si votre service Internet ou service VoIP est annulé, suspendu ou que votre contrat est terminé

### 3 INSTRUCTIONS

- ✓ En cas d'urgence, composez le 9-1-1 à partir de votre combiné téléphonique;
- ✓ Soyez prêt à fournir un numéro de téléphone de rappel, confirmer votre adresse ainsi que la raison de votre appel;
- ✓ Ne raccrochez pas à moins que l'opérateur du centre d'intervention d'urgence national vous le demande;
- ✓ 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;
- ✓ Assurez-vous qu'en tout temps votre service 911 est bien configuré et que votre connexion internet est fonctionnelle;
- ✓ Informez tous les utilisateurs des limitations du service 911 et assurez-vous qu'ils connaissent et comprennent la portée de ce service.

Le service 911 d'Ubity offre une forme de service 911 semblable au service 911 traditionnel (composition d'urgence des chiffres 9-1-1 au clavier téléphonique), mais ce service comporte des limites et des différences notables comparativement au service 911 amélioré (E911) offert à la plupart des endroits, conjointement avec le service téléphonique traditionnel. Que ce soit avec le service 911 traditionnel ou avec le service amélioré E911, votre appel est acheminé directement au centre d'intervention d'urgence le plus près. De plus, avec le service amélioré E911, le préposé du centre d'intervention d'urgence peut visualiser votre numéro de rappel et votre adresse. Avec le service 911 de Ubity., votre appel est acheminé à un centre d'intervention d'urgence national. Le préposé du centre d'appels confirmera votre emplacement verbalement et transférera votre appel 911 au centre d'intervention d'urgence le plus près de l'endroit où vous êtes. Vous devriez être prêt à confirmer votre adresse et votre numéro de rappel au préposé.

## 4 UTILISATION D'UN TÉLÉPHONE À UN AUTRE EMPLACEMENT

Si vous utilisez de façon permanente, fréquente ou régulière un dispositif téléphonique à un autre emplacement physique qu'à l'emplacement physique déclaré et enregistré sur [Studio](#), le portail de gestion en ligne d'Ubity, il est fortement suggéré d'enregistrer un emplacement physique distinct pour ce dispositif. Vous pouvez enregistrer un emplacement physique supplémentaire en associant un numéro distinct en vous rendant vous-même dans la section [Adresses 911](#) de l'onglet [Gestion de Studio](#) à l'adresse <https://studio.ubity.com/>.

## 5 SERVICE TÉLÉPHONIQUE TEMPORAIRE À UN AUTRE EMPLACEMENT

Si vous déplacez votre dispositif téléphonique temporairement ou que vous utilisez un dispositif téléphonique de type logiciel (softphone) à un autre emplacement physique que celui enregistré sur le portail de gestion en ligne d'Ubity, vous devriez être prêt à déclarer en détail l'endroit où vous vous trouvez ainsi que le numéro de téléphone de rappel. Il est **primordial** de comprendre que l'adresse que le préposé du centre d'intervention d'urgence national associera votre appel est l'adresse enregistré sur le portail de gestion et **non** l'adresse où vous vous trouvez.

## 6 CHANGEMENT, AJOUT OU TRANSFERT DE NUMÉRO

Un nouvel enregistrement est requis lors d'un changement de numéro, de l'ajout d'un numéro ou du transfert d'un numéro existant à Ubity. En effet, afin que le service 911 fonctionne comme il se doit et peu importe l'adresse que vous avez donnée et qui est associée à votre compte, vous devez enregistrer et associer une adresse à chaque fois que vous changez, ajoutez ou transférez un numéro existant à Ubity. Si vous ne le faites pas, le centre d'intervention d'urgence national ne pourra voir votre numéro de téléphone ou votre adresse lors d'un appel d'urgence au 911.

## 7 UTILISATEURS POTENTIELS À UN AUTRE EMPLACEMENT

**Mise en garde:** informez tous les utilisateurs potentiels (employés, employés travaillant en télétravail, visiteurs, membres des domiciles des employés en télétravail et les autres personnes pouvant être présentes à l'emplacement physique où vous utilisez le service d'Ubity) des limites et des différences notables que présente le service de numérotation 9-1-1 en voix sur IP, par comparaison au service E911, tel qu'indiqué ci-dessus.

## 8 PANNE 911

Le service 911 ne fonctionnera pas dans l'éventualité d'une panne du système d'alimentation ou du système à large bande, ni en cas de suspension ou d'interruption du service à large bande, du service de votre FAI (fournisseur d'accès Internet) ou du service d'Ubity. Après une panne ou interruption de l'alimentation électrique, vous pourriez avoir à redémarrer et/ou reconfigurer votre dispositif téléphonique avant de pouvoir bénéficier du service à nouveau, y compris le service 911.

## 9 ENCOMBREMENT DU RÉSEAU

Il peut y avoir une plus grande possibilité d'encombrement du réseau et/ou de réduction du débit lors de l'acheminement des appels au service 9-1-1, par comparaison au service 9-1-1 traditionnel utilisant les réseaux téléphoniques publics conventionnels.

## 10 DÉNÉGATION DE RESPONSABILITÉ ET INDEMNISATION

Nous n'avons aucun contrôle sur le fait que les centres d'intervention d'urgence répondent ou non à vos appels, sur la manière dont ils y répondent, ni sur la façon dont ils les traitent. Nous déclinons toute responsabilité quant à la conduite des centres d'intervention d'urgence locaux et du centre d'intervention d'urgence national. Nous nous fions à de tierces parties pour acheminer les appels au service 911 vers les centres d'intervention d'urgence locaux et le centre d'intervention d'urgence national. Nous déclinons toute obligation ou responsabilité dans le cas où les données utilisées par une telle tierce partie pour acheminer les appels seraient incorrectes ou donneraient des résultats faussés. Ubity, les membres de sa direction et autres salariés ne peuvent être tenus responsables de tout sinistre, dommage ou perte, et vous renoncez par la présente à toute réclamation ou droit d'action découlant de l'utilisation du service 911, ou relative à celle-ci, sauf en cas de négligence grave, d'insouciance ou de faute dolosive. Vous devez défendre, indemniser et exonérer Ubity et les membres de sa direction, administrateurs, salariés, affiliés, agents et tout autre fournisseur offrant des services connexes à ceux de Ubity, de toute réclamation, perte, amende, pénalité et de tous dommages, frais et dépenses (incluant, mais sans s'y limiter, les honoraires et dépenses juridiques), que ce soit de votre part ou par intervention, relativement à l'absence, à une défectuosité ou à une panne du Service (incluant le service 911), à un mauvais acheminement des appels au service 911 et/ou à l'incapacité de pouvoir utiliser le service 911 ou de pouvoir communiquer avec le personnel des services d'urgence.

## 11 AUTRES ARRANGEMENTS

Si vous n'êtes pas à l'aise avec les limitations relatives au service 911, vous devriez envisager d'autres moyens de communiquer avec les services 911 et 911 amélioré, ou faire débrancher le Service.