



## Avis relatif à l'accès aux services d'urgence 911 Utilisation des services VoIP de Zayo au Canada

Le présent avis est fourni pour aviser les clients des limites potentielles du service 911 lorsqu'on tente d'y accéder au moyen d'une connexion de voix par protocole Internet (« VoIP ») ou d'équipement installé chez le client (« CPE ») qui utilise une connexion VoIP. Zayo ne sera pas tenue responsable des dommages, des coûts, des réclamations, des pertes ni des dépenses (entre autres, les dommages indirects, accessoires ou économiques ou des dommages-intérêts spéciaux ou punitifs) pouvant découler de toute omission, interruption, erreur ou défectuosité ou de tout délai dans la transmission au centre 911 d'un appel d'urgence acheminé par les services de téléphonie VoIP de Zayo ou par le CPE.

### Définitions

« **Service VoIP local fixe** » est le service VoIP utilisé depuis une adresse fixe et assorti d'un numéro de téléphone propre à l'une des circonscriptions couvertes par le CASP du client.

« **Service VoIP hors circonscription fixe** » est le service VoIP utilisé depuis une adresse fixe et assorti d'un numéro de téléphone étranger aux circonscriptions couvertes par le CASP du client.

« **Service VoIP mobile** » est le service VoIP qui n'est pas nécessairement utilisé depuis une adresse fixe.

Aux fins du présent avis, « **client** » s'entend de l'entité qui signe la demande de service (telle qu'elle est définie dans le contrat de fourniture principal publié à l'adresse [www.zayo.com](http://www.zayo.com)) et « **utilisateur final** » s'entend des membres du client, de ses utilisateurs finals, de ses clients ou de tout autre tiers qui utilise les services VoIP ou le CPE ou qui y accède, ou encore qui accède au réseau de Zayo au moyen des services ou du CPE.

« **Emplacement inscrit** » s'entend de l'adresse actuelle (et autres coordonnées, s'il y a lieu) fournie à Zayo par le client ou par l'utilisateur final du client, ou de l'adresse actuelle soumise par un client dans le portail de l'utilisateur final.

### Le client reconnaît et accepte les limites du service VoIP 911 suivantes :

En achetant le service VoIP ou le CPE VoIP de Zayo, le client reconnaît que le service est fourni d'une façon ne pouvant pas garantir que l'adresse de l'appelant se trouve dans la circonscription d'origine du numéro de téléphone qui y est associé. Ce type de service téléphonique constitue un Service VoIP mobile ou un Service VoIP hors circonscription fixe, étant donné que l'emplacement du point d'extrémité peut changer. Zayo doit fournir au client l'accès au service d'urgence 911 VoIP en conformité avec les règlements applicables.

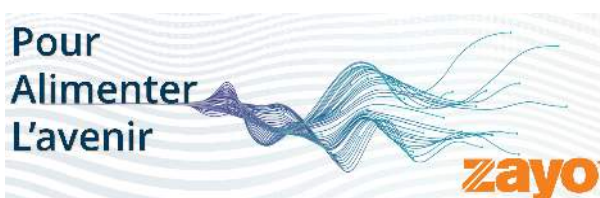
Le client reconnaît que le service 911 n'est pas offert dans toutes les régions où le service VoIP est offert. Dans la mesure du possible, il est conseillé d'utiliser un téléphone filaire traditionnel ou un autre moyen pour joindre les services d'urgence 911.

**IL EST POSSIBLE QUE LES SERVICES VoIP, CE QUI INCLUT LES SOLUTIONS FIXES OU MOBILES QUI DÉPENDENT DES CHANGEMENTS APPORTÉS À L'EMPLACEMENT DE L'UTILISATEUR FINAL POUR ACCÉDER AUX SERVICES D'URGENCE, NE VOUS PERMETTENT PAS DE JOINDRE LES SERVICES D'URGENCE DANS CERTAINES SITUATIONS; LA MORT OU DES BLESSURES GRAVES PEUVENT SURVENIR SI LE CLIENT OU L'UTILISATEUR FINAL NE DISPOSE PAS D'UN AUTRE MOYEN DE JOINDRE LES SERVICES D'URGENCE 911.**

**PANNE DE SERVICE ET/OU DÉFAILLANCE DE LA CONNEXION À LARGE BANDE :** Il se peut que le service 911 ne soit pas offert durant une panne de service ou une défaillance de la connexion à large bande, y compris les situations qui échappent à la volonté raisonnable de Zayo ou qu'elle ne peut raisonnablement prévoir. Cela inclut la rupture de fibres optiques, les pannes causées par des conditions météorologiques difficiles ou des tempêtes et les défaillances de l'équipement.

**PERTE D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE :** En cas de panne ou de perturbation de l'alimentation électrique, il est possible que le service 911 ne soit pas disponible jusqu'à la restauration de l'alimentation électrique. Il est également possible que le client ou l'utilisateur final doive réinitialiser ou reconfigurer l'équipement réseautique pour restaurer le service 911.

**RELOCALISATION DU CPE COMPATIBLE AVEC LE PROTOCOLE IP DE L'UTILISATEUR FINAL :** Si le client ou l'utilisateur final utilise les services de téléphonie VoIP pour faire un appel 911 à distance (c.-à-d. sans passer par le réseau local) alors qu'il est à l'extérieur du Canada ou dans une localité d'un pays où le service 911 n'est pas offert, le téléphoniste ne pourra pas acheminer l'appel à un centre d'urgence 911. Si le client ou l'utilisateur final déplace un téléphone mobile non fixe ou un CPE compatible avec le protocole IP à un endroit autre que l'emplacement inscrit, il est possible que l'adresse d'intervention d'urgence 911 associée au numéro de téléphone du CPE soit erronée. Pour que la composition du 911 fonctionne correctement, l'adresse d'intervention ou de service d'urgence 911 indiquée dans la base de données du service 911 doit correspondre à l'emplacement physique de l'appelant.



**INSCRIPTION INEXACTE DE L'EMPLACEMENT DU CLIENT OU DÉFAUT DE METTRE À JOUR LES RENSEIGNEMENTS SUR L'EMPLACEMENT OU L'ADRESSE AUX FINS DU SERVICE D'INTERVENTION D'URGENCE DANS LA BASE DE DONNÉES DU SERVICE 911** : Lorsque l'emplacement du CPE change, il faut fournir à Zayo la nouvelle adresse ou mettre à jour l'ancienne dans le portail du client ou de l'utilisateur final applicable. Si on utilise le service à un endroit autre que l'emplacement inscrit ou si le CPE est déplacé à cet emplacement sans être reconfiguré, le client est responsable de toute utilisation du service VoIP à l'emplacement non inscrit. Zayo ne peut pas être tenue responsable de cette utilisation, car les appels destinés aux services d'intervention d'urgence ne seront pas acheminés correctement si le client ou l'utilisateur final ne met pas à jour l'emplacement du CPE.

**DÉLAIS DE FOURNITURE VISANT LE SERVICE 911 : LA MISE À JOUR DE L'EMPLACEMENT INSCRIT NE SE FAIT PAS IMMÉDIATEMENT** en raison du délai nécessaire à l'actualisation des bases de données du service 911. Après une activation de service ou la modification subséquente de l'emplacement par le client ou l'utilisateur final, il pourrait y avoir un délai avant la mise à jour de la base de données du service 911, auquel cas le service 911 se sera pas offert. **ZAYO RECOMMANDE AU CLIENT ET À L'UTILISATEUR FINAL DE TOUJOURS DISPOSER D'UN AUTRE MOYEN DE JOINDRE LES SERVICES D'INTERVENTION D'URGENCE 911.**

**SENSIBILISATION DES UTILISATEURS FINALS** : Le client avisera tous les utilisateurs finals des limites d'accès aux services d'intervention d'urgence telles qu'elles sont décrites dans le présent avis. Le client est tenu de leur fournir une copie du présent avis ou d'en placer une près de tout CPE VoIP. Les utilisateurs finals doivent immédiatement indiquer au centre d'intervention d'urgence leur numéro de téléphone et l'emplacement précis de l'urgence pour veiller à ce que les répondants puissent les joindre.

Les clients qui utilisent un commutateur privé doivent transmettre au commutateur local de Zayo le bon numéro d'appelant en respectant le format de 10 chiffres. Le client doit désigner le numéro de téléphone de facturation (« NTF ») en tant que numéro par défaut et l'adresse du point de desserte du circuit en tant qu'emplacement central pour chaque faisceau de circuits. Ce numéro par défaut est transmis par le commutateur de Zayo au téléphoniste des services d'urgence si le commutateur ne reçoit pas de numéro d'appelant de l'utilisateur final, si le numéro d'appelant n'est pas valide ou si l'appelant est incapable d'indiquer où il se trouve.

Il incombe au client de se conformer à toutes les obligations actuelles et futures relatives au service 911, particulièrement les obligations applicables aux entreprises autres que les entreprises de télécommunications énoncées dans l'Annexe à la Politique réglementaire de télécom CRTC 2016-12. Le client reconnaît que Zayo est tenue de déclarer, dans les plus brefs délais, toute violation de ces obligations par une entreprise autre qu'une entreprise de télécommunications, qu'elle soit réelle ou soupçonnée, par l'entremise d'une lettre adressée au Secrétaire général, indiquant le nom et les coordonnées de l'entreprise visée, ainsi que tout détail concernant le comportement non conforme allégué, et d'appliquer toute mesure corrective ordonnée par le CRTC.