

- Placer un appel au 9-1-1 : Lorsque vous faites un appel d'urgence au 9-1-1, le service E911 de Netrevolution/Radioactif tente d'acheminer votre appel 9-1-1 au centre téléphonique de sécurité publique (Public Safety Answering Point, ou PSAP) correspondant à l'adresse provisionnée à votre compte, et ce via un fournisseur de service tiers. Cependant, dû à la polyvalence du service E911 de Netrevolution/Radioactif, il se peut que votre appel au 9-1-1 soit acheminé ailleurs qu'avec le service 9-1-1 régulier.

Par exemple, votre appel pourrait être transféré à un centre d'appel tiers spécialisé gérant les appels d'urgence. Ce centre d'appel diffère du centre téléphonique de sécurité publique (Public Safety Answering Point, ou PSAP) qui répond habituellement à un appel régulier au 9-1-1 et qui a déjà votre adresse à son dossier. Conséquemment, il est possible que le centre d'appel vous demande votre nom, adresse, et numéro de téléphone, et ce plus particulièrement si l'adresse provisionnée n'est pas à jour ou tout simplement inexistante

- Comment votre information est-elle transmise? Le service de E911 Netrevolution/Radioactif envoie automatiquement à l'agent du centre téléphonique de sécurité publique (Public Safety Answering Point, ou PSAP) ou à l'opérateur du service d'urgence, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone associé à votre compte. Cependant, pour des raisons techniques, il se peut que l'opérateur recevant l'appel ne puisse recevoir ou saisir votre nom, numéro de téléphone ou emplacement physique. Pour cette raison, lors d'un appel d'urgence au 9-1-1, vous devez immédiatement informer l'opérateur de votre localisation géographique (ou la localisation de l'urgence si différente). Si vous êtes dans l'impossibilité de parler, il se peut que l'opérateur ne puisse vous localiser si votre information n'est pas à jour.
- Validité de l'information. Vous êtes responsable de provisionner, maintenir et mettre à jour des informations valides de contact (incluant nom, adresse physique et numéro de téléphone) pour votre compte. Si vous n'identifiez pas correctement la localisation géographique où vous êtes situé, ou si l'information inscrite à votre compte a récemment changée ou n'a pas été mise à jour, cela peut aboutir à un acheminement des services d'urgence au mauvais endroit lors d'appels au 9-1-1.
- Déconnexion. Vous ne devez pas mettre fin à un appel au 9-1-1 tant que l'opérateur ne vous en donne pas la permission, celui-ci pourrait ne pas avoir l'information concernant votre numéro ou emplacement géographique dans le cas contraire. Si l'appel est interrompu pour quelque raison que ce soit, vous devez rappeler immédiatement.
- Temps de connexion : Pour des raisons techniques, incluant l'engorgement du réseau, il est possible qu'un appel d'urgence au 9-1-1 donne une tonalité engagée ou qu'il prenne plus de temps à être acheminé qu'un appel régulier au 9-1-1.
- Les appels au 9-1-1 peuvent ne pas fonctionner : Pour des raisons techniques, la fonctionnalité du service E911 Netrevolution/Radioactif peut être interrompue ou réduite dû à certaines circonstances, incluant mais n'étant pas limitées à:
 - Problème technique ou configuration inadéquate de l'équipement appartenant au client.
 - Problème technique ou configuration inadéquate d'un PBX tiers géré par le client.
 - Interruption de courant causant l'interruption du fonctionnement de l'équipement utilisé par le client.
 - Panne du service Netrevolution/Radioactif, suspension ou déconnexion du service du client pour cause de problème de facturation, de réseau, ou d'engorgement du réseau Internet.
 - Interruption réseau ou Internet dans le cas d'une panne de courant, de réseau, ou d'Internet.

- Frais pour appel au 9-1-1 : Les frais d'utilisation mensuels pour le service E911 sont minimes. Ces frais apparaissent séparément sur votre compte mensuel de même que les taxes spécifiques pour le 911. Il n'y a aucuns frais d'utilisation par appel. La responsabilité de provisionner le service d'urgence E911 est assumée en tout temps et en toutes circonstances par le détenteur du compte. Il n'y a pas de frais pour composer le 911 pour un appel d'urgence à partir de votre service Netrevolution/Radioactif si celui-ci a bien été provisionné pour le service d'urgence E911. Des frais de **\$95.00 CAD par appel** seront cependant ajoutés à votre compte pour tout appel au 911 fait sans motif, tout appel fait à des fins de test et tout appel fait à partir d'un compte non-provisionné.

NE COMPOSEZ PAS 911 SAUF EN CAS D'URGENCE

- Informer les autres utilisateurs : Vous êtes responsable et acceptez de communiquer à tout utilisateur, les limitations du service E911 Netrevolution/Radioactif et des appels placés au 9-1-1, tel que mentionné ci-haut.
- Limitations de responsabilité : Les [termes et conditions Netrevolution/Radioactif](#) libèrent Netrevolution/Radioactif de toute responsabilité concernant son service E911, veuillez donc svp lire ceux-ci attentivement. Si vous ne comprenez pas ou n'acceptez pas les limitations du service de E911 Netrevolution/Radioactif, vous devrez considérer des solutions alternatives afin d'accéder au service régulier de 9-1-1 ou, annuler votre service Netrevolution/Radioactif. Vous pouvez également utiliser un autre appareil pour composer le 911 (exemple cellulaire ou autre appareil téléphonique de ce type).

Voici un aperçu des différences entre le service E911 et le service 911 traditionnel:

| Situation | Service E911 | Service 911 traditionnel |
|--|--|------------------------------|
| Panne de courant | Arrêt du service | Sans interruption de service |
| Service internet déconnecté | Arrêt du service | Sans interruption de service |
| Est-ce que le centre de réception d'appels du 911 connaît ma localisation? | Il y a peu de chance. Par contre selon la réglementation du CTRC, l'opérateur de centre de réception d'appels du 911 vous demandera de confirmer votre localisation. | Oui, toujours. |
| Si je déménage, au moment d'arriver à un nouvel endroit, est-ce que le service 911 fonctionnera? | Oui, si votre adresse a été mise à jour et que vous avez reçu une confirmation. Sinon, contactez-nous plus brefs délais. | Oui, toujours. |