Le service Relais IP est fourni selon les modalités de service et le tarif de votre fournisseur, le cas échéant. Veuillez consulter le site Web de votre fournisseur pour connaître les versions les plus récentes.

Le présent document fournit des renseignements importants sur votre utilisation du service Relais IP et décrit les obligations qui y sont associées, y compris les restrictions particulières concernant l'accès au service d'acheminement des appels d'urgence 9-1-1. Veuillez lire attentivement.

Service de Relais IP - Limites du service

Dois-je utiliser le service Relais IP pour passer des appels 9-1-1 ? Lorsque possible, vous devriez toujours tenter de faire les appels d'urgence au 9-1-1 avec un appareil de télécommunications pour sourds ou par texto au 9-1-1. Les appels d'urgence au 9-1-1 faits par l'entremise du service Relais IP seront traités différemment que s'ils étaient faits sur un réseau filaire traditionnel ou mobile. Vous êtes responsable d'aviser tout utilisateur (et utilisateur potentiel) du service Relais IP de la nature et des limites des appels d'urgence au 9-1-1 par le biais du service Relais IP

Arrive-t-il que le service Relais IP ne soit pas disponible ? Oui. Le service Relais IP, y compris le service d'acheminement des appels d'urgence 9-1-1 (« service 9-1-1 ») ne fonctionnera pas :

- durant les pannes de réseau, y compris durant les mises à niveau matérielles ou logicielles planifiées ;
- durant les pannes d'électricité ou s'il n'y a pas de batterie (ou pile) de secours dans votre équipement du service de Relais IP (par exemple, votre ordinateur portable, ordinateur, tablette ou appareil mobile), ou une fois que cette batterie (ou pile) de secours a été épuisée ;
- si vous n'avez pas autrement accès à Internet ;
- si l'équipement permettant d'utiliser le service de Relais IP que vous utilisez a été trafiqué ou endommagé ;
- si l'équipement permettant d'utiliser le service de Relais IP ou la connexion Internet n'offre pas la capacité suffisante.

Pour que le service de Relais IP (y compris le service d'appel d'urgence 9-1-1) fonctionne, vous devez vous assurer : (1) d'avoir une alimentation électrique adéquate ; (2) d'entretenir adéquatement votre équipement permettant d'utiliser service de Relais IP ; vous devez notamment remplacer la batterie (ou pile) au besoin et vous adresser à votre fournisseur de services Internet si vous avez besoin de soutien technique, au besoin.

Le service de Relais IP me permet-il de faire des appels d'urgence 9-1-1? Oui. Cependant, il y a des limites importantes lorsque vous composez le 9-1-1 (« appel d'urgence »). L'appel d'urgence et vos coordonnées ne seront pas transmis au centre d'intervention le plus proche. L'appel d'urgence est d'abord répondu par un téléphoniste d'un fournisseur tiers. **Vous devez être prêt à fournir votre emplacement au téléphoniste, qui acheminera ensuite l'appel d'urgence au centre de réponse d'urgence approprié en fonction de l'emplacement que vous indiquez**. Si vous ne pouvez pas communiquer votre position pendant l'appel d'urgence, ne raccrochez pas. Le service Relais IP vous permet de vérifier et de mettre à jour votre position via un portail Web. Cette information sur l'emplacement sera transmise au téléphoniste, qui acheminera ensuite l'appel d'urgence en fonction de l'adresse indiquée sur le portail. ***C'est pourquoi il est essentiel que vous teniez à jour les informations de localisation dans le portail Web du service Relais IP.***

Si vous ne fournissez pas l'information exacte et à jour sur l'adresse et l'emplacement, les services d'urgence risquent d'être dirigés à une adresse différente de celle de l'emplacement où vous vous trouvez. Dans ce cas, votre fournisseur et ses fournisseurs ne peut être tenus responsables quant à toute réclamation en lien avec ces appels faits au 9-1-1. Y a-t-il d'autres limitations de service pour le service Relais IP ? Oui. Dans l'éventualité où vos services sont annulés, abandonnés ou interrompus, vous n'aurez plus accès au service de Relais IP. Le service de Relais IP est réservé à un usage personnel ; toute autre utilisation du service de Relais IP est strictement interdite. Les services d'appel 900 payants et tout autre type d'appel semblable, tel qu'avisé, ne sont pas autorisés.

Puis-je effectuer des appels d'urgence hors du Canada ? N'utilisez pas le service de Relais IP pour les appels d'urgence à l'extérieur du Canada. Il se peut qu'un opérateur réponde à l'appel, mais il ne sera pas en mesure de le transférer au centre d'intervention d'urgence approprié.