

## **Important 9-1-1 Information**

We want to make sure that you are aware of important differences in the way 9-1-1 service operates with a VoIP phone when compared with traditional telephone service. Here's what you need to keep in mind:

### **DIFFERENCES BETWEEN TRADITIONAL 9-1-1 SERVICE AND VOIP PHONE 9-1-1**

With traditional phone services, your 9-1-1 call is sent directly to the nearest emergency response centre. With VoIP phone service, your 9-1-1 call is forwarded to a third-party service provider that will automatically or manually routes your call to the emergency response centre.

### **REMEMBER TO VERIFY YOUR LOCATION**

Because you can move your VoIP phone between locations and because, for technical reasons, the emergency operator may not have your name, location or contact information available, you must immediately inform the emergency operator of your location and contact particulars any time you call 9-1-1. Do not risk sending police or ambulance services to the wrong location.

### **BE PREPARED DURING ANY SERVICE INTERRUPTION**

VoIP phone service depends not only on your continued subscription (and payment) for the service, but also on Internet connectivity and power to function. In the event of power, network, or Internet outages (including congestion), or if your service is disconnected or suspended due to non-payment, you may experience a failure, disruption or delay in your 9-1-1 service. We recommend that you keep an alternative phone service (such as a cellular telephone) handy to increase the reliability of your access to emergency services during any service interruption.

### **DO NOT DISCONNECT**

Until you are told to do so by an emergency dispatcher, do not disconnect your 9-1-1 call. If you are inadvertently disconnected, call back immediately.

### **KEEP YOUR SERVICE ADDRESS UP TO DATE**

Key 2 Hosted Inc will attempt to provide the emergency operator with your service address, so please ensure that your information on file with us is always accurate and updated. If you do not do this (for example, if you are unable to speak during a 9-1-1 call), the emergency operator may assume that you are calling from the last registered address. Canadian Customers may update location information by contacting Key 2 Hosted Inc by email at [support@key2hosted.com](mailto:support@key2hosted.com) or by calling 905-850-7060

### **INFORM OTHER USERS**

You must notify members of your household and other potential users of your VoIP phone service of the nature and limitations of 9-1-1 emergency calls. To make this easier, attach the included stickers in a visible location on your telephone sets.

### **LIMITATIONS OF LIABILITY**

Key 2 Hosted's terms of service limit and disclaim liability related to VoIP 9-1-1 service. Those limitations and disclaimers are contained in your service contract for VoIP Services, so please read these carefully.

**IF YOU HAVE QUESTIONS REGARDING YOUR 9-1-1 SERVICE PLEASE CONTACT OUR OFFICES**

## Informations importantes concernant les services 9-1-1

Nous voulons s'assurer que vous êtes conscient de certaines différences importantes dans la façon dont le service 9-1-1 fonctionne avec un téléphone voix sur réseau IP ("VoIP") par rapport au service 9-1-1 associé à un service téléphonique traditionnel. Voici ce que vous devez garder à l'esprit:

### **DIFFÉRENCES ENTRE SERVICE 9-1-1 TRADITIONNEL ET VOIP**

Avec les services téléphoniques traditionnels, votre appel 9-1-1 est acheminé directement au centre d'intervention d'urgence le plus proche. Avec le service de téléphonie VoIP, votre appel 9-1-1 est transféré à un fournisseur de services tiers qui achemine automatiquement ou manuellement votre appel au centre d'intervention d'urgence.

### **OUBLIEZ PAS DE VÉRIFIER VOTRE ADRESSE**

Puisque vous pouvez déplacer votre téléphone VoIP et pour d'autres raisons techniques, il est possible que l'opérateur d'urgence ne possède pas la capacité de déterminer votre nom, adresse et autres coordonnées. Pour cette raison, vous devez informer l'opérateur d'urgence immédiatement de votre emplacement et de vos coordonnées lors de tout appel 9-1-1. Ne risquez pas d'envoyer la police ou les services ambulanciers à la mauvaise adresse.

### **SOYEZ PRÉPARÉ POUR UNE INTERRUPTION DE SERVICE**

Le service téléphonique VoIP ne dépend pas seulement sur votre abonnement (et le paiement de factures) pour le service, mais aussi sur la connectivité et une source d'électricité. Dans le cas d'une panne d'électricité, de réseau ou d'Internet (y compris la congestion), ou si votre service est débranché ou suspendu en raison de nonpaiement, vous pouvez rencontrer un échec, une perturbation ou un délai affectant votre service 9-1-1. Nous vous recommandons de conserver un service téléphonique alternatif (comme un téléphone cellulaire) à portée de main pour augmenter la fiabilité de votre accès aux services d'urgence en cas d'interruption de service.

### **NE VOUS DÉCONNECTEZ PAS**

Jusqu'à ce que vous êtes invité à le faire par un opérateur d'urgence, ne débranchez pas votre appel 9-1-1. Si vous êtes déconnecté par mégarde, rappelez immédiatement.

### **GARDER VOTRE ADRESSE À JOUR**

Key 2 Hosted Inc tentera de fournir à l'opérateur d'urgence votre adresse de service. Veillez donc à ce que les informations que vous conservez soient toujours exactes et à jour. Si vous ne le faites pas (par exemple, si vous êtes incapable de parler pendant un appel 9-1-1), l'opérateur d'urgence peut supposer que vous appelez à partir de la dernière adresse enregistrée. Les clients canadiens peuvent mettre à jour les informations de localisation en contactant Key 2 Hosted Inc par courrier électronique à [support@key2hosted.com](mailto:support@key2hosted.com) ou par téléphone au 905-850-7060.

### **INFORMER LES AUTRES UTILISATEURS**

Vous devez informer les membres de votre ménage et tout autres utilisateurs potentiels de la nature et des limites des appels d'urgence 9-1-1 à partir d'un service téléphonique VoIP. Pour rendre cela plus facile, attachez les autocollants inclus avec votre service dans un endroit visible, sur vos appareils téléphoniques.

### **LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ**

Les modalités de service de Key 2 Hosted Inc impose une limite et exclusion de responsabilité relatif au service 9-1-1 VoIP. Ces limitations et exclusions sont contenues dans votre contrat de service pour les services VoIP, donc s'il vous plaît les lire attentivement.

### **SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE SERVICE 9-1-1 S'IL VOUS PLAÎT NOUS CONTACTER**